

**GAMBARAN PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS MOJOAGUNG**



DINAS KESEHATAN JOMBANG

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR	4
KATA PENGANTAR.....	5
BAB I STANDAR PELAYANAN.....	6
1.1 Pengertian.....	6
1.2 Pelaksanaan Standar Pelayanan di Puskesmas Mojoagung	6
BAB II MAKLUMAT PELAYANAN	7
2.1 Pengertian.....	7
2.2 Bukti Komitmen	7
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	8
3.1 Pengertian.....	8
3.2 Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Puskesmas Mojoagung.....	8
BAB IV SARANA PRASARANA	12
4.1 GAMBARAN KONDISI SARANA DAN PRASARANA	12
4.2 GAMBARAN KONDISI PERALATAN	13
BAB V PELAYANAN KHUSUS	20
BAB VI PENILAIAN KINERJA	22
BAB VII VISI, MISI, DAN MOTTO	23
7.1 VISI	23
7.2 MISI.....	23
7.3 MOTTO	23
BAB VIII ATRIBUT PELAYANAN	25
BAB IX REKOGNISI	27
BAB XI PENUTUP	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Daftar Sarana Dan Prasarana Puskesmas Mojoagung	12
Tabel 4.2 Daftar Peralatan Puskesmas Mojoagung Tahun 2025	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Maklumat Pelayanan Puskesmas Mojoagung	7
Gambar 3.1 Call center Puskesmas Mojoagung	8
Gambar 3.2 Call center Puskesmas Mojoagung	9
Gambar 3.3 Kotak saran ditempatkan di beberapa titik area pelayanan	9
Gambar 3.4 Call center melalui instagram dan facebook	10
Gambar 3.5 Tindak lanjut pengaduan pelanggan	11
Gambar 4.1 Ultrasonografi (USG)	14
Gambar 4.2 Sarana prasarana Puskesmas Mojoagung	15
Gambar 4.3 Ruang pelayanan Puskesmas Mojoagung	16
Gambar 4.4 Ruang pelayanan Puskesmas Mojoagung	17
Gambar 4.5 Ruang tunggu	18
Gambar 4.6 Kamar mandi	19
Gambar 5.1 Loker khusus ibu hamil, lansia, dan disabilitas	20
Gambar 5.2 Pelayanan loket pada disabilitas	21
Gambar 5.3 Nomor antrian khusus	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6.1 Survei online Puskesmas Mojoagung	22
Gambar 7.1 Visi, Misi, dan Motto diunggah di website Puskesmas Mojoagung	24
Gambar 8.1 Atribut pelayanan UGD	25
Gambar 8.2 Atribut pelayanan laboratorium	26
Gambar 8.3 Atribut pelayanan laboratorium	26
Gambar 9.1 Prestasi diunggah di website Puskesmas Mojoagung	27
Gambar 9.2 Sertifikat Akreditasi	28
Gambar 9.3 Sertifikat akreditasi diletakkan di loket	Error! Bookmark not defined.
Gambar 9.4 Sertifikat akreditasi diunggah diwebsite	29

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penyusun, sehingga Standar Pelayanan Publik Puskesmas Mojoagung untuk tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Puskesmas Mojoagung sebagai Badan Layanan Umum Daerah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja, mempunyai posisi yang strategis dalam rangka mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal.

Buku Penilaian Standar Pelayanan Puskesmas Mojoagung ini merupakan acuan minimal yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga lebih bermutu, komprehensif dan berkesinambungan.

Dengan terselesainya Standar Pelayanan Publik Puskesmas Mojoagung ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi.

Kami berharap Standar Pelayanan Publik Puskesmas Mojoagung ini berguna dan bermanfaat untuk kita semua. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah Nya kepada kita semua.

Jombang, 31 Juli 2025

Kepala Puskesmas Mojoagung



dra. ARIANY RATNANINGTYAS
NIP. 198209192010012009

BAB I

STANDAR PELAYANAN

1.1 Pengertian

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

1.2 Pelaksanaan Standar Pelayanan di Puskesmas Mojoagung

Standar pelayanan di Puskesmas Mojoagung dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang telah disusun dalam dokumen “Standar Pelayanan Puskesmas Mojoagung”, dalam rangka komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar dan meningkatkan profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan.

Dokumen terkait standar pelayanan di Puskesmas Mojoagung (terlampir).

BAB II

MAKLUMAT PELAYANAN

2.1 Pengertian

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis dari penyelenggaraan layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar. Maklumat pelayanan Puskesmas Mojoagung :

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN KESEHATAN SESUAI STANDAR PELAYANAN DAN BERTEKAD UNTUK SELALU MENINGKATKAN PROFESIONALISME KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN.

JIKA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU.”

2.2 Bukti Komitmen

Puskesmas Mojoagung telah menyelenggarakan maklumat pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Maklumat pelayanan dipasang di loket agar dapat dilihat semua pengunjung yang datang, sebagai upaya untuk menjaga komitmen yang telah dibuat.



Gambar 2. 1 Maklumat Pelayanan Puskesmas Mojoagung

BAB III

PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1 Pengertian

Pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan mencermati ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan, dan informasi tata cara pengaduan.

3.2 Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Puskesmas Mojoagung

Proses pengaduan di Puskesmas Mojoagung yaitu, pelanggan dapat menghubungi call center yang sudah di temple di beberapa titik di area pelayanan Puskesmas Mojoagung.



Gambar 3.1 Call center Puskesmas Mojoagung



Gambar 3.2 Call center Puskesmas Mojoagung

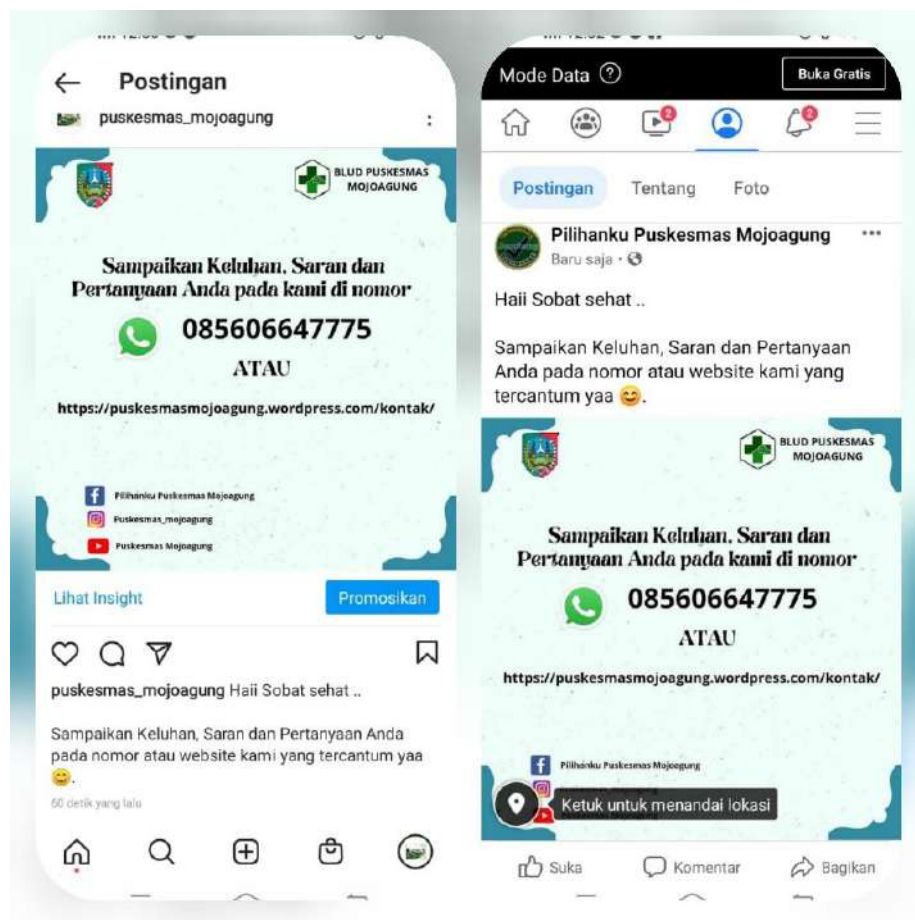
Selain menghubungi call center, pelanggan juga bisa memasukkan stik kepuasan pasien ke dalam kotak yang disediakan di masing-masing unit pelayanan, serta dapat memberikan kritik dan saran untuk masing-masing unit pelayanan.



Gambar 3.3 Kotak saran ditempatkan di beberapa titik area pelayanan

Pengaduan pelanggan juga dapat dilakukan secara online dengan mengakses website, facebook dan Instagram.

1. Kontak/SMS/WA : <https://puskesmasmojoagung.wordpress.com/kontak/>
2. Facebook <https://web.facebook.com/pages/Puskesmas-Mojoagung/234733090419414/?rdc=1&rdm=1>
3. Instagram https://www.instagram.com/puskesmas_mojoagung/?utm_medium=copy_link



Gambar 3.4 Call center melalui instagram dan facebook

Keluhan pelanggan akan ditampung, dicatat, ditelaah, disalurkan, dikonfirmasi, diklarifikasi, dan diberikan alternatif solusi kepada pengadu, lalu didokumentasi dan disosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat. Berikut merupakan hasil tindak lanjut pengaduan pelanggan yang telah dilakukan Puskesmas Mojoagung.



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MOJOAGUNG

Jalan Veteran 00003 327 Mojoagung, Jombang Jawa Timur 61482 ,
Telepon (0321) 495048, Faksimile - ,
Laman jombangkab.go.id/pkm/mojoagung , Pos-el pkm.mojoagung@jombangkab.go.id

UMPAN BALIK PELAYANAN PUSKESMAS MOJOAGUNG TB 1 TAHUN 2025

NO	TGL DITERIMA	SUMBER	ISI	PIC	TINDAK LANJUT	TTD
1	30 Januari 2025	Google review	Super lama, Ini sudah keterlambatan masak dari jam 8 sampai jam 1 belum selesai	PJ UKP	Pembinaan kepada petugas untuk lebih disiplin di dalam jam kerja	
2	30 Januari 2025	Google review	Pelayanan sangat lambat sekali, belum antri di loket terus antri lagi sama dokternya	PJ UKP	Pembinaan kepada petugas untuk lebih disiplin di dalam jam kerja	

(Terdapat Buku Rekap Kotak Saran & Rekap SMS) Telah disampaikan pada Lokakarya mini bulanan pada bulan Februari 2025

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Mojoagung



Drs. RATNANINGTYAS
NIP. 198219092010012009



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MOJOAGUNG

Jalan Veteran 00003 327 Mojoagung, Jombang Jawa Timur 61482 ,
Telepon (0321) 495048, Faksimile - ,
Laman jombangkab.go.id/pkm/mojoagung , Pos-el pkm.mojoagung@jombangkab.go.id

UMPAN BALIK PELAYANAN PUSKESMAS MOJOAGUNG TB 2 TAHUN 2025

NO	TGL DITERIMA	SUMBER	ISI	PIC	TINDAK LANJUT	TTD
1	27 Mei 2025	Google Review	Puskesmas hari sabtu minggu tutup sekarang ? Barusan saya dari sana tutup. Apa cuti bersama, atau memang sekarang sabtu minggu tutup?	Manajemen	Menjelaskan tentang Jam kerja baru Puskesmas Sejak tahun 2023	

(Terdapat Buku Rekap Kotak Saran & Rekap SMS) Telah disampaikan pada Lokakarya mini bulanan pada bulan Juni 2025

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Mojoagung



Drs. RATNANINGTYAS
NIP. 198219092010012009

Gambar 3.5 Tindak lanjut pengaduan pelanggan

BAB IV
SARANA PRASARANA

4.1 GAMBARAN KONDISI SARANA DAN PRASARANA

Tabel 4. 1 Daftar Sarana Dan Prasarana Puskesmas Mojoagung

NO	PRASARANA	KETERANGAN	JUMLAH/ KAPASITAS
1	Ventilasi ruangan	Cukup	20
2	Sumber air bersih/PDAM	1	4 m3
	Mata Air	1	12 m3
3	Sistem pembuangan limbah	IPAL dan pihak ketiga	1 Unit
4	Sumber daya listrik (PLN)	23.000 watt	2 x 23.000 watt
	Genset	30.000 watt	1 Unit
5	Sistem komunikasi/ Telp		1 Unit
	Radio call		1 Unit
6	Penangkal petir		1 Unit
7	Alat pemadam kebakaran	Cukup	15 Unit
8	Kendaraan Puskesmas Keliling	Baik 1 unit Rusak ringan 1 unit	2 Unit
9	Kendaraan Ambulans		-

Dari tabel diatas dapat di simpulkan bahwa gambaran kondisi sarana dan prasarana puskesmas Mojoagung sebagian besar sudah cukup, hanya sebagian kecil yang ada kerusakan yaitu 1 unit Pusling namun masih bisa di gantikan oleh 2 unit puskesmas keliling (pusling) yang lain.

4.2 GAMBARAN KONDISI PERALATAN

Tabel 4.2 Daftar Peralatan Puskesmas Mojoagung Tahun 2025

NO	PARAMETER	PENILAIAN	KETERANGAN
1	Set Pemeriksaan Umum	96%	
2	Set Tindakan Medis	80,7%	
3	Set Pemeriksaan Kesehatan Ibu	67%	
4	Set Pemeriksaan Kesehatan Anak	93%	
5	Set Pelayanan KB	93%	
6	Set Pelayanan Imunisasi	100%	
7	Set Obstetri dan Genekologi	85,7%	
8	Set Perawatan Pasca Persalinan	100%	
9	Set Kesehatan gigi dan mulut	72.46%	
10	Set Promosi Kesehatan	35,29%	
11	Set ASI	100%	
12	Set Laboratorium	96.3%	
13	Set Farmasi	9%	
14	Set Sterilisasi	100%	
15	Set Puskesmas Keliling	55%	
16	Kit Keprawatan Kesehatan Masyarakat	80%	
17	Kit Imunisasi	100%	
18	Kit UKS	100%	
19	Kit UKGS	22%	
20	Kit Bidan	74%	
21	Kit Posyandu	85%	
22	Kit Kesehatan Lingkungan	100%	

Sumber : ASPAK Puskesmas Mojoagung

Dari tabel diatas dapat di simpulkan bahwa gambaran kondisi peralatan puskesmas Mojoagung sebagian besar dalam jumlah yang cukup hanya sebagian kecil yang belum lengkap. Berikut ini adalah yang memiliki kelengkapan alat kurang dari 50% yaitu set pemeriksaan umum, set keperawatan kesehatan masyarakat, set promkes, set farmasi, kit UKGS, dan kit posyandu, namun demikian dalam pelaksanaan kegiatan masih bisa berjalan lancar dengan memaksimalkan peralatan yang tersedia.



Gambar 4.1 Ultrasonografi (USG)



Gambar 4.2 Sarana prasarana Puskesmas Mojoagung



Gambar 4.3 Ruang pelayanan Puskesmas Mojoagung



Gambar 4.4 Ruang pelayanan Puskesmas Mojoagung



Gambar 4.5 Ruang tunggu



Gambar 4.6 Kamar mandi

BAB V

PELAYANAN KHUSUS

Pelayanan khusus di Puskesmas Mojoagung diselenggarakan untuk pasien ibu hamil, pasien lansia, dan pasien disabilitas, mengingat kelompok tersebut merupakan kelompok yang beresiko sehingga diperlukan alur pelayanan tersendiri untuk mempermudah kelompok tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mojoagung. Tujuan dilaksanakan pelayanan ini, untuk mengutamakan pasien dengan kondisi tertentu sehingga pasien dapat dilayani dengan tepat, cepat, efektif, dan efisien.

Fasilitas pelayanan khusus di Puskesmas Mojoagung, yaitu :

1. Terdapat loket khusus
2. Nomor antrian khusus
3. Kursi khusus
4. Pelayanan di poli pemeriksaan umum didahulukan untuk lansia dan disabilitas
5. Pelayanan ibu hamil di poli KIA
6. Pelayanan farmasi didahulukan



Gambar 5. 1 Loket khusus ibu hamil, lansia, dan disabilitas



Gambar 5.2 Pelayanan loket pada disabilitas

BAB VI

PENILAIAN KINERJA

Penilaian kinerja berhubungan dengan kepuasan pelayanan. Upaya yang dilakukan Puskesmas Mojoagung untuk meningkatkan kepuasan pelayanan yaitu melalui survei kepuasan. Survei kepuasan yaitu melalui survei online. Alamat untuk survei online <https://bit.ly/3Oboldk?r=qr>



Gambar 6. 1 Survei online Puskesmas Mojoagung

BAB VII

VISI, MISI, TUJUAN, TATA NILAI DAN MOTTO PUSKESMAS MOJOAGUNG

7.1 VISI

Visi Puskesmas Mojoagung Adalah:

“Mewujudkan Jombang Maju dan Sejahtera untuk Semua”

7.2 MISI

Misi Puskesmas Mojoagung adalah :

1. Mendorong Kemandirian Masyarakat untuk Hidup Sehat secara Mandiri di Seluruh Siklus Kehidupan
2. Mengendalikan Kasus Penyakit Menular, Tidak Menular, Kejadian Wabah dan Kualitas Kesehatan Lingkungan
3. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang Profesional, Bermutu, Terjangkau dan Komprehensif
4. Mengembangkan Sistem Manajemen Puskesmas yang Efektif dan Efisien.

7.3 TATA NILAI

“ **BERAKHLAK** “ dengan penjelasan

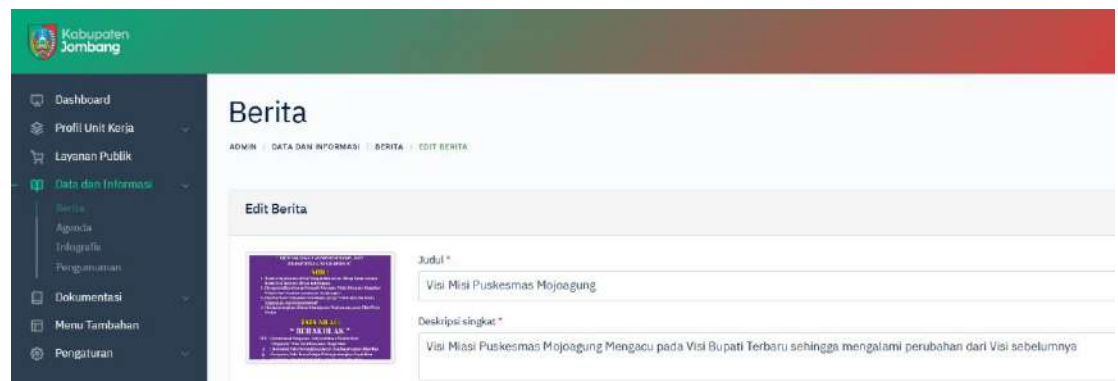
- a. BER : Berorientasi Pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.
- b. A : Akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan diberikan
- c. K : Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- d. H : Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.
- e. L : Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan

kepentingan Negara

- f. A : Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan.
- g. K : Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis.

7.4 MOTTO

Moto Puskesmas Mojoagung adalah : Melayani dengan hati



Gambar 7. 1 Visi, Misi, dan Motto diunggah di website Puskesmas Mojoagung

BAB VIII

ATRIBUT PELAYANAN

Atribut pelayanan merupakan standar kelengkapan yang digunakan oleh petugas di Puskesmas Mojoagung dalam melayani pasien. Atribut yang digunakan selain *nametag*, juga APD (Alat Pelindung Diri) sebagai upaya perlindungan terhadap infeksi.



Gambar 8.1 Atribut pelayanan UGD



Gambar 8.2 Atribut pelayanan laboratorium



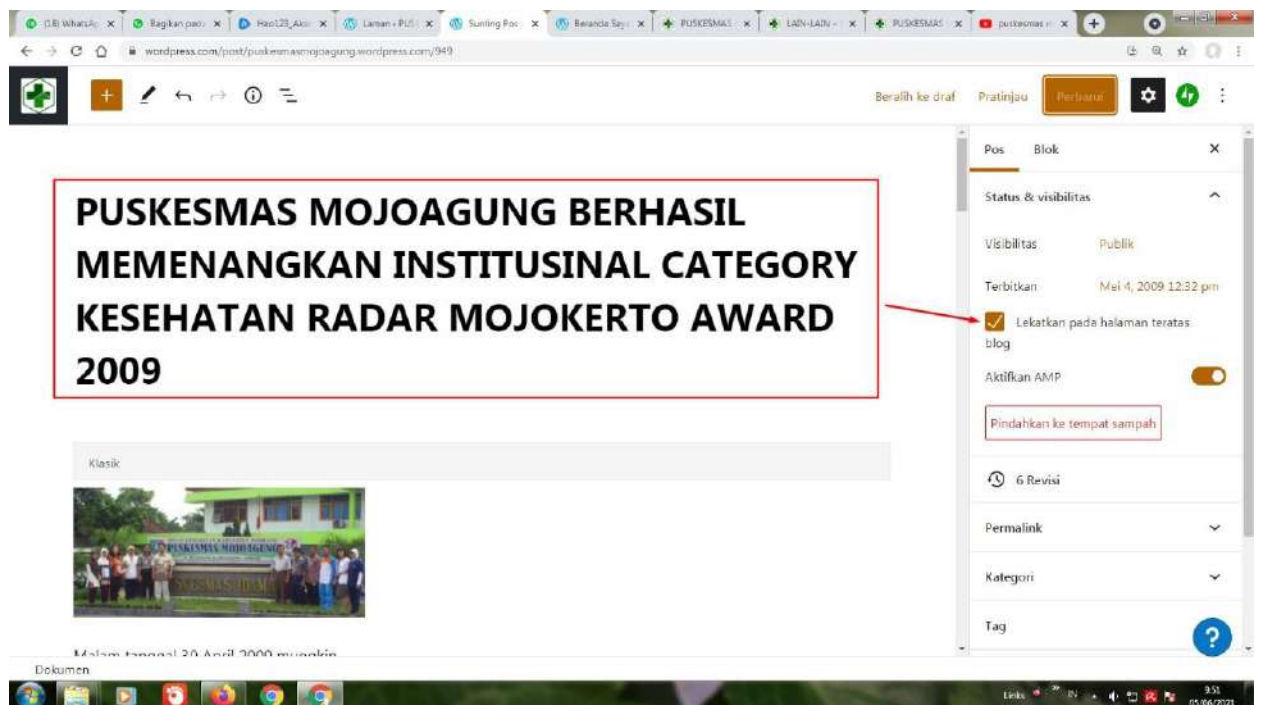
Gambar 8. 3 Atribut pelayanan laboratorium

BAB IX

REKOGNISI

Rekognisi merupakan pengakuan prestasi dari pihak lain. Puskesmas Mojoagung mempunyai beberapa prestasi yaitu :

1. Memenangkan Institusional Category Kesehatan Radar Mojokerto Award 2009



Gambar 9. 1 Prestasi diunggah di website Puskesmas Mojoagung

2. Akreditasi Puskesmas “Terakreditasi Paripurna”

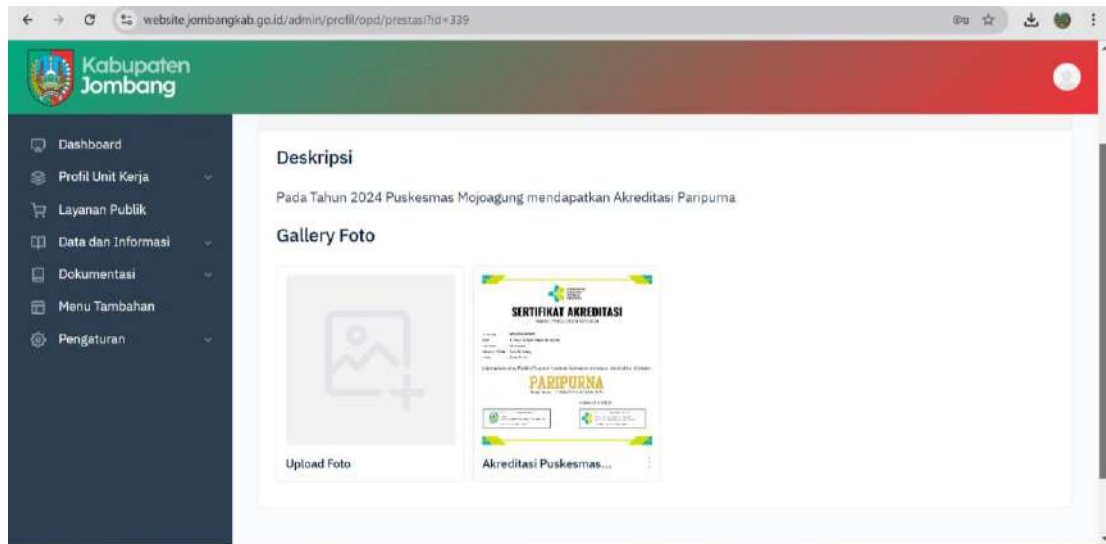


Gambar 9. 2 Sertifikat Akreditasi

Sertifikat akreditasi juga diunggah diwebsite Puskesmas Mojoagung agar dapat diakses oleh khalayak ramai.

Alamat website yang dapat diakses terkait akreditasi Puskesmas Mojoagung yaitu :

<https://website.jombangkab.go.id/admin/profil/opd/prestasi?id=339>



Gambar 9. 3 Sertifikat akreditasi diunggah diwebsite

BAB XI

PENUTUP

Demikian sedikit ulasan tentang komitmen dan upaya pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Mojoagung. Komitmen dilaksanakan agar seluruh karyawan Puskesmas Mojoagung memiliki tolok ukur dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat, dan mengetahui sanksi jika tidak melaksanakan komitmen tersebut. Sehingga pelayanan kesehatan di Puskesmas Mojoagung dapat berjalan optimal, efektif, dan efisien.