

**1. STANDAR PELAYANAN REMAJA(10-18 TAHUN - KLASTER 2)**

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*),

No.	KOMPONEN	URAIAN															
1	2	3															
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Menunjukkan KIA atau Kartu Kunjungan atau Kartu Keluarga															
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang;</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrian (Offline atau Online);</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian;</li> <li>4. Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan;</li> <li>5. Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien;</li> <li>6. Pasien melakukan skrining sesuai usia;</li> <li>7. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan anak;</li> <li>8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian;</li> <li>9. Pasien menyampaikan keluhan;</li> <li>10. Pasien dilakukan pelayanan anak sesuai rencana tindakan terhadap pasien;</li> <li>11. Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan;</li> <li>12. Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan;</li> <li>13. Pasien menuju ke kasir bila diperlukan;</li> <li>14. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi;</li> <li>15. Pasien mengambil obat di ruang farmasi;</li> <li>16. Pasien pulang;</li> </ol>															
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit															
4	Biaya /Tarif	<p>1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan :</p> <p>a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 Tarif Pelayanan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Pelayanan</th> <th>Tarif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pelayanan TINDIK</td> <td style="text-align: right;">20.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pelayanan Rawat Jalan Anak</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Circumsisi/Kitan</td> <td style="text-align: right;">150.000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pojok Gizi</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>b. BPJS : Gratis Apabila sesuai dengan Faskes yang dipilih Pasien</p> <p style="text-align: center;"><b>UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN</b></p>	No	Pelayanan	Tarif	1	Pelayanan TINDIK	20.000	2	Pelayanan Rawat Jalan Anak	25.000	3	Circumsisi/Kitan	150.000	4	Pojok Gizi	10.000
No	Pelayanan	Tarif															
1	Pelayanan TINDIK	20.000															
2	Pelayanan Rawat Jalan Anak	25.000															
3	Circumsisi/Kitan	150.000															
4	Pojok Gizi	10.000															

5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan, seperti pemeriksaan bidan, konsultasi dokter, dan pemeriksaan medis</li> <li>- Vaksinasi, seperti imunisasi HPV (Human Papillomavirus) dan TT</li> <li>- Skrining kesehatan, seperti Skrining mata, Gigi-Mulut, skrining obesitas, diabetes, hipertensi, kebugaran, penyakit menular, dan Penyakit Tidak Menular</li> <li>- Tindakan medis sesuai kondisi</li> <li>- Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>- Surat rujukan</li> <li>- Peresepan obat</li> <li>- Penjelasan kondisi pasien</li> <li>- Penyuluhan</li> <li>- Surat keterangan sakit atau sehat</li> <li>- Surat keterangan pengaktifan BPJS</li> </ul>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas <b>0822 3005 0845</b></li> <li>b. Telepon : <b>(0334) 441118</b></li> <li>c. Facebook : <b>Puskesmas Klakah</b></li> <li>d. Instragram : <b>@puskesmas_klakah</b></li> <li>e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung</li> </ol> </li> <li>2. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>3. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 07.30 - 15:00</li> <li>• Jumat : 08.00 -14.30</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</li> <li>10. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang Nomor 400.7.2/5941/427.52/2024 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pusat Kesehatan Masyarakat Pelaksana Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer di Kabupaten Lumajang;</li> <li>11. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Lumajang Nomor : 188.45/7169/427.55/2020 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringannya Dengan Penerapan 5 Hari Kerja</li> </ol>
2	Sarana,Prasarana dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Ruang Pendaftaran</li> <li>3. Ruang administrasi</li> <li>4. Ruang Pelayanan Kluster 2</li> <li>5. Komputer dan Jaringannya</li> <li>6. Peralatan medis pendukung</li> <li>7. Ambulan untuk rujukan pasien</li> <li>8. Kursi Roda</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. SI/DIV/DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan Langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 2 Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 2 orang</li> <li>2. Perawat : 3 orang</li> <li>3. Bidan : 4 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>2. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll)</li> <li>2. Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya.</li> <li>3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan</li> <li>4. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa )</li> <li>5. Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.</li> </ol>
8	Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>