

1. **STANDAR PELAYANAN USIA DEWASA(19-59 TAHUN - KLASER 3)**

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

No.	KOMPONEN	URAIAN																					
1	2	3																					
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau kartu berobat atau KK																					
2	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang; 2. Pasien mengambil nomor antrian (offline dan online) 3. Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian ; 4. Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 5. Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 6. Pasien melakukan skrining sesuai usia; 7. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan usia dewasa; 8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 9. Pasien menyampaikan keluhan; 10. Pasien dilakukan pelayanan kesehatan usia dewasa sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 11. Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 12. Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 13. Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 14. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 15. Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 16. Pasien pulang; 																					
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 - 30 Menit																					
4	Biaya /Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan : <ol style="list-style-type: none"> a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 70%;">URAIAN JENIS PELAYANAN</th> <th style="width: 20%;">TARIF</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pemeriksaan Umum</td> <td>25.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pemeriksaan ECG</td> <td>50.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pemeriksaan IVA</td> <td>25.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Mendaftar Sekolah</td> <td>15.000</td> </tr> </tbody> </table>	NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF	Rawat Jalan			1	Pemeriksaan Umum	25.000	2	Pemeriksaan ECG	50.000	3	Pemeriksaan IVA	25.000	Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian			1	Mendaftar Sekolah	15.000
NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF																					
Rawat Jalan																							
1	Pemeriksaan Umum	25.000																					
2	Pemeriksaan ECG	50.000																					
3	Pemeriksaan IVA	25.000																					
Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian																							
1	Mendaftar Sekolah	15.000																					

		2	Melamar Kerja	15.000
		3	Klaim Asuransi	20.000
		4	Perkawinan	15.000
		5	Pembuatan/Perpanjangan SIM	15.000
		Pelayanan Keluarga Berencana Terbatas		
		1	Suntik KB	30.000
		2	Penanganan Komplikasi KB	125.000
		3	Pasang dan atau cabut implant	105.000
		4	Pasang dan atau cabut IUD	105.000
		2. Pelayanan Rujukan : Gratis		
		UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN		
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri, - Skrining kesehatan jiwa, - Skrining obesitas, - Skrining hipertensi, - Skrining diabetes melitus, - Skrining PPOK, - Skrining Jantung, - Skirining CATIN - Konsultasi dokter, - Pemeriksaan medis, - Tindakan medis Tindakan medis sesuai dengan indikasi - Peresepan obat, - Surat rujukan, - Surat keterangan Kesehatan (.....) - Surat keterangan Kesehatan klaim asuransi , 		

6	Penanganan, Pengadua, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas 0822 3005 0845 b. Telepon : (0334) 441118 c. Facebook : Puskesmas Klakah d. Instragram : @puskesmas_klakah e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan f. Secara langsung 2. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 3. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : 07.30 - 15:00 • Jumat : 08.00 -14.30

- 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"> 1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun

		<p>2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>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;</p> <p>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</p>
2	Sarana, Prasarana dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Ruang Pendaftaran 3. Ruang administrasi 4. Ruang Pelayanan Kluster 3 – Usia Dewasa 5. Komputer dan Jaringannya 6. Peralatan medis pendukung 7. Ambulan untuk rujukan pasien 8. Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Medis yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku 2. Tenaga Kesehatan yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan Langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 3 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 3 orang 2. Perawat : 3 orang 3. Bidan : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 3. Maklumat pelayanan
8	Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali