

## 1. STANDAR PELAYANAN PENCEGAHAN PENYAKIT MENULAR(KLASTER 4)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau kartu berobat atau KK</li> <li>2. Pasien Membawa Buku Pengambilan Obat</li> <li>3. Pasien Harus Memakai Masker</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang;</li> <li>2. Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan;</li> <li>3. Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien ( offline atau Online);</li> <li>4. Pasien melakukan skrining sesuai usia;</li> <li>5. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan kluster 4 penyakit menular;</li> <li>6. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu khusus;</li> <li>7. Pasien menyampaikan keluhan;</li> <li>8. Pasien dilakukan pelayanan kesehatan penyakit menular sesuai rencana tindakan terhadap pasien;</li> <li>9. Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan;</li> <li>10. Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan;</li> <li>11. Pasien mendapatkan obat khusus;</li> <li>12. Pasien pulang;</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15-45Menit
4	Biaya /Tarif	<p>GRATIS !</p> <p><b>UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN</b></p>
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri</li> <li>- Skrining kesehatan jiwa,</li> <li>- Skrining obesitas,</li> <li>- Skrining hipertensi,</li> <li>- Skrining diabetes melitus,</li> <li>- Skrining Penyakit Menular</li> <li>- Konsultasi dokter,</li> <li>- Pemeriksaan medis</li> <li>- Pemeriksaan Laboratorium,</li> <li>- Peresepan obat,</li> <li>- Surat rujukan,</li> <li>- Surat keterangan kesehatan.</li> </ul>

6	Penanganan, Pengadua, 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</li> </ol>

		<p>Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 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"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Ruang Pendaftaran</li> <li>3. Ruang administrasi</li> <li>4. Ruang Pelayanan Kluster 4 – Penyakit Menular</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 yang masih aktif</li> <li>2. SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya yang masih aktif</li> <li>3. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya yang masih aktif</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 4 Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 2 orang</li> <li>2. Perawat : 6 orang</li> <li>3. Bidan : 3 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>