

1. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT (LINTAS KLUSTER)

- 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 masuk ruang tindakan dan gawat darurat, 2. Pasien mendapat penanganan gawat darurat sesuai dengan Triase, 3. Pendamping pasien melakukan pendaftaran, 4. Pasien menyampaikan keluhan, 5. Pasien dilakukan pemeriksaan fisik oleh petugas, 6. Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai dengan indikasi gawat darurat, 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang laboratorium apabila diperlukan, 8. Pasien dirujuk internal ke rawat inap bila diperlukan, 9. Pasien dirujuk internal ke Ruang bersalin bila pasien mau melahirkan, 10. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit bila diperlukan, 11. Pasien mendapatkan obat, 12. Pasien menyelesaikan administrasi, 13. Pasien pulang. 															
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus															
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%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">Unit Gawat Darurat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 5%;">a</td> <td style="width: 85%;">1 - Pemeriksaan Kesehatan Umum</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td>b</td> <td>2 - Observasi <2 jam</td> <td style="text-align: right;">30000</td> </tr> <tr> <td>c</td> <td>Tindakan Umum</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>3 - Resusitasi RJP/CPR</td> <td style="text-align: right;">50.000</td> </tr> </tbody> </table>	Unit Gawat Darurat			a	1 - Pemeriksaan Kesehatan Umum	25.000	b	2 - Observasi <2 jam	30000	c	Tindakan Umum			3 - Resusitasi RJP/CPR	50.000
Unit Gawat Darurat																	
a	1 - Pemeriksaan Kesehatan Umum	25.000															
b	2 - Observasi <2 jam	30000															
c	Tindakan Umum																
	3 - Resusitasi RJP/CPR	50.000															

	4 - Pasang Infus	30.000
	5 - Injeksi/pertindakan	10.000
	6 - Injeksi Anti Tetanus profilaksis	250.000
	7 - Injeksi Sabu	250.000
	8 - Khitan	150.000
	9 - Ambil serumen	25.000
	10 - Jahitan luka non gawat darurat (per simpul)	10.000
	11 - Jahitan Luka per simpul (kelipatannya)	10.000
	12 - Lepas/angkat jahitan per simpul (kelipatannya)	5.000
	13 - Rawat luka kecil (ukuran panjang dan/atau lebar luka masing-masing < 10 cm)	25.000
	14 - Rawat luka sedang (ukuran panjang dan/atau lebar luka antara 10 – 20 cm)	40.000
	15 - Rawat luka besar (ukuran panjang dan/atau lebar luka > 20 cm"	60.000
	16 - Ambil benda asing di hidung/telinga	25.000
	17 - Mengangkat Atherom/Lipoma/Clavus/ Operasi kecil < 2 cm"	80.000
	18 - Mengangkat Atherom/Lipoma/Clavus/ Operasi kecil 2 - 5 cm"	120.000
	19 - Perawatan darurat luka bakar ringan	50.000
	20 - Perawatan darurat luka bakar sedang	70.000
	21 - Perawatan darurat luka bakar berat	90.000
	22 - Fiksasi patah tulang tertutup	50.000
	23 - Fiksasi patah tulang terbuka	75.000
	24 - Insisi abses	40.000
	25 - Ekstrasi kuku (per kuku)	40.000
	26 - Kateterisasi (reguler)	50.000
	27 - Aff kateter	15.000
	28 - Pemasangan NGT (tidak termasuk NGT Tube)	50.000
	29 - Persupositoria	10.000

		30 - Tindik	20.000
		31 - Nebulizer per kali pakai	40.000
		32 - Pelayanan Elektrokardiogram	50.000
		33 - Pemasangan Oksigen	10.000
		34 - Pemakaian Oksigen Per Jam	15.000
		AMBULANCE	
		1 Dalam Kabupaten Lumajang. 10 km pertama	120.000
		2 Luar Kabupaten Lumajang. 10 km pertama	120.000
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Selanjutnya setiap 10 kilometer ditambahkan sebesar Rp. 12.000 2. Biaya tersebut diatas belum termasuk biaya : penggunaan oksigen. alat monitoring. obat emergency. biaya jalan tol. parkir. uang harian driver dan perawat pengantar. 3. Uang harian driver dan perawat pengantar dihitung berdasarkan jarak tempuh dengan besaran sesuai dengan peraturan yang berlaku 	
		4 Visum et Repertum Di Puskesmas	50.000
		5 Visum et Repertum Di TKP	100.000
		6 Pemeriksaan Kematian	15.000
		2. BPJS : Gratis Apabila sesuai dengan Faskes yang dipilih Pasien	
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Kegawatdaruratan 2. Tindakan Medis 3. Pelayanan Rujukan 4. Pelayanan Ambulance 5. Surat Visum at Repertum 6. Surat Kematian 	

6	Penanganan, Pengaduan, 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	24 Jam

- a. 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 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 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; 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
2	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Ruang administrasi 3. Komputer dan Jaringannya 4. Peralatan medis pendukung 5. Ambulan 6. Oksigen 7. Kursi Roda 8. No Whatsapp 9. Telepon 10. Radio Medik
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 4. Memiliki sertifikat pelatihan kegawatdaruratan 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 Lintas Kluster Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 2 orang 2. Perawat : 6 orang 3. Bidan : 6 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

7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 2. Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 4. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5. Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
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