

1. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI

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

| No. | KOMPONEN | URAIAN | | | | | | | | | |
|--------------------|--------------------------------|---|--------------------|--|--|--|------|--|--|-----------------------|--------|
| 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau Kartu Keluarga | | | | | | | | | |
| 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; 8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 9. Pasien menyampaikan keluhan; 10. Pasien dilakukan pelayanan konsultasi Gizi; 11. Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 12. Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 13. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 14. Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 15. Pasien pulang; | | | | | | | | | |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | 10-60 Menit (sesuai dengan tindakan yang diperlukan) | | | | | | | | | |
| 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;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 40%;">Gizi</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Konsultasi Pojok Gizi</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> </table> <ol style="list-style-type: none"> b. BPJS : Gratis Apabila sesuai dengan Faskes yang dipilih Pasien <ol style="list-style-type: none"> 2. Pelayanan Rujukan : Gratis <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN</p> | Rawat Jalan | | | | Gizi | | | Konsultasi Pojok Gizi | 10.000 |
| Rawat Jalan | | | | | | | | | | | |
| | Gizi | | | | | | | | | | |
| | Konsultasi Pojok Gizi | 10.000 | | | | | | | | | |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Gizi | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|--|
| 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 administrasi 2. Ruang Pelayanan Konsultasi Gizi 3. Komputer dan Jaringannya 4. Telepon 5. Peralatan medis pendukung 6. Ambulan untuk rujukan pasien 7. Kursi Roda |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli Gizi yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya |
| 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. Ahli Gizi : 1 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 Manajemen2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali |