

1. **STANDAR PELAYANAN KONSULTASI INFORMASI DAN PENGADUAN**

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<b>KTP</b>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Datang Langsung (Tatap Muka) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan tanpa antrian datang ke petugas pendaftaran untuk meminta pelayanan Konsultasi, Informasi, dan atau Pengaduan</li> <li>2. Pengguna layanan di persilahkan menunggu diruang Konsultasi, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3. Pengguna layanan menyampaikan permasalahan (Meminta informasi tentang kesehatan) dan atau pengaduan kepada petugas.</li> <li>4. Pengguna layanan mendapatkan saran dan masukan terkait permasalahan kesehatan dan atau pengaduannya</li> </ol> <p>Tidak Langsung (Telepon, Whatsapp, Facebook, Instagram, Google Review, SMS, Email, Website) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan permasalahan (Meminta informasi tentang kesehatan) dan atau pengaduan kepada nomor resmi Puskesmas</li> <li>2. Pengguna layanan langsung mendapatkan balasan berupa salam</li> <li>3. Pengguna mendapatkan kepastian bahwa kepentingan dan atau keluhan telah ditampung oleh petugas</li> <li>4. Pengguna akan mendapatkan jawabannya setelah petugas melakukan koordinasi dengan batas waktu tertentu</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung : 15 – 60 menit (tergantung jenis informasi dan atau keluhan);</li> <li>- Tidak langsung maksimal 3x24 Jam.</li> </ul>
4	Biaya / Tarif	<p><b>GRATIS !</b></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>- Konsultasi</li> <li>- Surat Klarifikasi/Jawaban</li> <li>- Publikasi hasil Klarifikasi/Jawaban</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> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <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. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Telepon/Handphone</li> <li>4. Ruang Konsultasi, Edukasi dan Informasi</li> <li>5. Papan Pengumuman</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Kotak Saran</li> <li>9. ATK</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>2. Menguasai Standart Operasional Prosedur</li> <li>3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan Komputer</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 Mutu Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinator Mutu Pelayanan 1 Orang</li> <li>- Penanggungjawab Pengaduan 1 Orang</li> </ul>
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> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><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>