

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

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

<b>No.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>															
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>															
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"> <li>1. Pasien datang;</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrian ( offline dan online )</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian ;</li> <li>4. Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan;</li> <li>5. Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien;</li> <li>6. Pasien melakukan skrining sesuai usia;</li> <li>7. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan usia dewasa;</li> <li>8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian;</li> <li>9. Pasien menyampaikan keluhan;</li> <li>10. Pasien dilakukan pelayanan kesehatan usia dewasa sesuai rencana tindakan terhadap pasien;</li> <li>11. Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan;</li> <li>12. Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan;</li> <li>13. Pasien menuju ke kasir bila diperlukan;</li> <li>14. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi;</li> <li>15. Pasien mengambil obat di ruang farmasi;</li> <li>16. Pasien pulang;</li> </ol>															
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 - 30 Menit															
4	Biaya /Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024</li> </ol> </li> </ol> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"><b>NO</b></th> <th style="width: 70%;"><b>URAIAN JENIS PELAYANAN</b></th> <th style="width: 20%;"><b>TARIF</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Rawat Jalan</b></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> </tbody> </table>	<b>NO</b>	<b>URAIAN JENIS PELAYANAN</b>	<b>TARIF</b>	<b>Rawat Jalan</b>			1	Pemeriksaan Umum	25.000	2	Pemeriksaan ECG	50.000	3	Pemeriksaan IVA	25.000
<b>NO</b>	<b>URAIAN JENIS PELAYANAN</b>	<b>TARIF</b>															
<b>Rawat Jalan</b>																	
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	
		<b>UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA  SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA  TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN  MELALUI PENGADUAN</b>	
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 PPOK,</li> <li>- Skrining Jantung,</li> <li>- Skirining CATIN</li> <li>- Konsultasi dokter,</li> <li>- Pemeriksaan medis,</li> <li>- Tindakan medis Tindakan medis sesuai dengan indikasi</li> <li>- Peresepan obat,</li> <li>- Surat rujukan,</li> <li>- Surat keterangan Kesehatan (melamar kerja/perkawinan/melanjutkan sekolah)</li> <li>- Surat keterangan Kesehatan klaim asuransi ,</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>081231398934</b> No WA DINKESP2KB - <b>082346355253</b></li> <li>b. Telepon : <b>(0334)890278</b></li> <li>c. Facebook : <b>dinkeslumajang</b></li> <li>d. Instragram : <b>@dinkesp2kblumajang</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</li> </ol>

		<p>(Puskesmas)</p> <ol style="list-style-type: none"> <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> <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. Ruang Tunggu</li> <li>2. Ruang Pendaftaran</li> <li>3. Ruang administrasi</li> <li>4. Ruang Pelayanan Kluster 3 – Usia Dewasa</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. Tenaga Medis yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku</li> <li>2. Tenaga Kesehatan yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku</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 3 Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 3 orang</li> <li>2. Perawat : 3 orang</li> <li>3. Bidan : 4 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>
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>