



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN  
PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA  
UPT PUSKESMAS PADANG**

Jl.Raya Padang No. 48 Kec. Padang Telp( 0334 ) 889522  
E-mail : padangpuskesmas@gmail.com  
LUMAJANG – 67352

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PADANG**

NOMOR : 100.3.3 / 22 / 427.52.21 / 2024

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PADANG**

**KEPALA UPT PUSKESMAS PADANG**

Menimbang :

- a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
- b. bahwa penetapan standar pelayanan harus diberikan dengan efektif dan efisien;
- c. bahwa diperlukan upaya pendukung yang sesuai dengan kemampuan UPT Puskesmas Padang dan dipadukan sebagai hasil kajian dalam merencanakan dan melaksanakan penetapan standar pelayanan bagi masyarakat pengguna;
- d. bahwa sehubungan dengan butir a, b, dan c maka ditetapkan penetapan standar pelayanan yang menjamin kesinambungan layanan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019

tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

**M E M U T U S K A N**

**Menetapkan** : **SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PADANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PADANG.**

**Kesatu** : Kebijakan penetapan standar pelayanan di UPT Puskesmas Padang sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;

**Kedua** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di : Lumajang  
Pada tanggal : 2 januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Padang



**Sofia Chaizarani**  
**NIP. 19850219 201101 2 016**

Lampiran : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Padang  
 Nomor : 100.3.3/22/427.52.21/2024  
 Tentang : Penetapan standar pelayanan di UPT  
 Puskesmas Padang

## PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PADANG

No.	Komponen	Uraian
<b>1</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	: 1) Pelayanan Kesehatan Pendaftaran dan Rekam Medis; 2) Pelayanan Kesehatan Pemeriksaan Umum (Rawat Jalan) dan Poli PANDU PTM; 3) Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Bersifat UKP; 4) Pelayanan KIA – KB bersifat UKP (IVA dan Kriotheraphy); 5) Pelayanan Unit Gawat Darurat 6) Instalasi Rawat Inap 24 jam; 7) Pelayanan Kesehatan Persalinan; 8) Pelayanan Kefarmasian; 9 ) Pelayanan Laboratorium; 10) Pelayanan Gizi Bersifat UKP 11) Pelayanan Imunisasi 12) Pelayanan Promosi Kesehatan 13) Pelayanan Kesehatan Lingkungan 14) Pelayanan KIA-KB Bersifat UKM 15) Pelayanan Gizi Bersifat UKM 16) Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit 17) Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat 18) Pelayanan Posyandu balita dan Lansia 19) Pelayanan UKGS; 20) Pelayanan Kesehatan Indera 21) Pelayanan Kesehatan Jiwa 22) Pelayanan Kesehatan Tradisional 23) Pelayanan Kesehatan Olahraga 24) Pelayanan Kesehatan Kerja 25) Pelayanan Pos Pra Lansia dan Lansia 26) Pelayanan UKS 27) Pelayanan Prolanis
<b>2</b>	<b>Persyaratan</b>	: 1) Membawa kartu identitas (KTP), bila pasien anak harap membawa KK 2) Membawa kartu berobat UPT Puskesmas Padang (jika sudah Punya)

No.	Komponen	Uraian
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN UPT PUSKESMAS PADANG</b></p> <pre> graph TD     PASIEN --&gt; GAWAT{GAWAT}     GAWAT -- TIDAK --&gt; PENDAFTARAN[PENDAFTARAN]     GAWAT -- YA --&gt; GAWAT_DARURAT[GAWAT DARURAT]     PENDAFTARAN --&gt; RAWAT_JALAN[RAWAT JALAN]     RAWAT_JALAN --&gt; BPJS{BPJS}     BPJS -- TIDAK --&gt; KASIR[KASIR]     BPJS -- YA --&gt; FARMASI[FARMASI]     KASIR --&gt; PULANG[PULANG]     FARMASI --&gt; PULANG     GAWAT_DARURAT --&gt; BISA_DITANGANI{BISA DITANGANI}     BISA_DITANGANI -- TIDAK --&gt; RUJUK[RUJUK]     BISA_DITANGANI -- YA --&gt; RUANG_PERAWATAN[RUANG PERAWATAN]   </pre> <p><b>RAWAT JALAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemeriksaan umum</li> <li>Gigi dan Mulut</li> <li>KIA KB</li> <li>Imunisasi</li> <li>Gizi</li> <li>Persalinan</li> <li>Laboratorium</li> <li>Kesehatan lingkungan</li> </ol> <p><b>RUANG PERAWATAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rawat Jalan</li> <li>Rawat Inap</li> </ol>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) pelayanan Ruang UGD Kurang lebih 5 menit</li> <li>2) pelayanan Ambulance Kurang lebih 5 menit</li> <li>3) pelayanan Ruang Laboratorium Kurang lebih 10 menit</li> <li>4) pelayanan Ruang Pendaftaran Kurang lebih 10 menit</li> <li>5) pelayanan Ruang rekam medis Kurang lebih 10 menit</li> <li>6) pelayanan Ruang pemeriksaan umum Kurang lebih 15 menit</li> <li>7) pelayanan Ruang KIA/KB Kurang lebih 30 menit</li> <li>8) pelayanan ruang pemeriksaan gigi dan mulut Kurang lebih 30 menit</li> <li>9) pelayanan ruang kefarmasian obat jadi Kurang lebih 5 menit</li> <li>10) pelayanan ruang kefarmasian Kurang lebih 15 menit</li> </ol>
5	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) BPJS → Gratis.</li> <li>2) Umum → Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
6	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan Rekam Medis;       <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Pendaftaran</li> <li>1.2 Rekam Medis</li> </ol> </li> <li>2. Pelayanan Pemeriksaan Umum;       <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Pelayanan kesehatan dasar</li> <li>2.2 Pelayanan rujukan pasien</li> <li>2.3 Pelayanan asuhan keperawatan</li> <li>2.4 Pelayanan surat keterangan Dokter</li> </ol> </li> <li>3. Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut;       <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Pemeriksaan dan pengobatan gigi dan mulut</li> <li>3.2 Penambalan gigi</li> <li>3.3 Pencabutan gigi</li> <li>3.4 <i>Scaling</i> gigi</li> <li>3.5 Konsultasi kesehatan gigi dan mulut</li> </ol> </li> <li>4. Pelayanan KIA – KB bersifat UKP;       <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 ANC (Ante Natal Care)INC (Intra Natal Care)</li> <li>4.2 PNC (Post Natal Care)</li> <li>4.3 MTBS (Metode Terpadu Balita Sakit)</li> <li>4.4 MTBM (Metode Terpadu Bayi Muda)</li> <li>4.5 SDI DTK ( Stimulasi Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang)</li> <li>4.6 Pelayanan KB : suntik, implant/susuk, kondom, pil, IUD</li> <li>4.7 Tindik telinga bayi</li> <li>4.8 Pemeriksaan IVA ( Inspeksi Visual Asetat</li> <li>4.9 Konsultasi kesehatan calon pengantin</li> <li>4.10 Konsultasi kesehatan reproduksi remaja</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		4.11 Rujukan kesehatan ibu dan anak 5. Pelayanan Gawat Darurat 5.1 Pelayanan Gawat Darurat 5.2 Pelayanan rujukan pasien 6. Rawat Inap 24 jam; 6.1 Pelayanan rawat Inap 6.2 Pelayanan Asuhan Keperawatan 7. Pelayanan Persalinan; 7.1 Persalinan normal 7.2 Pelayanan kesehatan ibu nifas 7.3 Perdarahan ante partum 7.4 Penanganan gawat janin 7.5 Penanganan gawat darurat bayi baru lahir 7.6 Pelayanan pemeriksaan bayi 8. Pelayanan Kefarmasian; 8.1 Penerimaan resep dokter 8.2 Pelayanan obat 8.3 Konsultasi efek samping obat 9. Pelayanan Laboratorium; 9.1 Pemeriksaan Hematologi 9.2 Pemeriksaan Urinalisis 9.3 Pemeriksaan sputum BTA sewaktu (pembuatan slide) 9.4 Pemeriksaan rapid test HIV R1 9.5 Pemeriksaan golongan darah 9.6 Pemeriksaan widal 9.7 Pemeriksaan HBsAg 9.8 Pemeriksaan skrining gula darah 9.9 Pemeriksaan skrining asam urat 9.10 Pemeriksaan skrining kolesterol 10. Pelayanan Kesehatan Lingkungan; 10.1 Konseling 10.2 Kunjungan Lapangan 11. Pelayanan Gizi Bersifat UKP 12. Pelayanan Imunisasi ; 12.1 Imunisasi dasar pada bayi ( HB 0,BCG,DPT HIB,Polio,IPV,MR) 12.2 Imunisasi Boster Pentabio 12.3 Imunisasi Boster MR 12.4 Imunisasi TT CPW 12.5 Imunisasi TT Bumil
7	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan</b>	: 1) Pelapor menghubungi petugas pengaduan melalui tatap muka / media sosial (Facebook, Instagram, website, whatsapp) / melalui kotak pengaduan dan saran 2) Pelapor menyampaikan pengaduan dengan format : nama; alamat; pengaduan 3) Petugas pengaduan mencatat pengaduan dan segera memproses aduan 4) Petugas pengaduan melakukan verifikasi, identifikasi, dan menganalisa aduan 5) Petugas pengaduan akan menjawab pengaduan kepada pelapor kurang dari 2 x 24 jam 6) Nama petugas pengaduan <b>CANDRA FAHRUDIN ILAHI</b> 7) Nomer Whatsapp petugas pengaduan <b>085143406556</b>
8	<b>Dasar Hukum</b>	: 1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 3) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 4) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang No 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;

No.	Komponen	Uraian
		5) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
9	<b>Sarana dan Prasarana</b>	: 1) Bangunan Gedung Pelayanan 2) Komputer dan printer 3) Alat tulis kantor 4) Alat promosi kesehatan 5) Wifi 6) Media bacaan dan informasi
10	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	: 1) Tenaga medis dan paramedis dengan SIP (surat izin praktik) 2) Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 3) Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 4) Menguasai pengetahuan medis 5) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
11	<b>Pengawasan Internal</b>	: 1) Penanganan melekat yang dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari 2) Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu pelayanan sudah dilaksanakan secara efektif dan sesuai standar yang berlaku
12	<b>Jumlah Pelaksana</b>	: 1) 1 orang tenaga paramedis 2) 1 orang tenaga administrasi
13	<b>Jaminan Mutu Pelayanan</b>	: 1) Semua unit layanan melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan melalui kotak kepuasan (puas atau tidak puas) 2) Pemantauan dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilaksanakan selama per semester (6 bulan sekali) 3) Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu pelayanan sudah dilaksanakan secara efektif dan sesuai standar yang berlaku 4) Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai standar dalam pelayanan 5) Komitmen bersama seluruh staf dan karyawan UPT Puskesmas Padang dalam peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya
14	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	: <b>1) Penilaian indikator kinerja klinis.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam penilaian indikator pelayanan klinis beberapa hal perlu diperhatikan, yaitu : bahwa indikator yang digunakan memang dapat diukur dengan cara pengukuran tertentu, hasil pengukurannya reliable dan valid, serta relevan untuk digunakan.</li> <li>• Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti.</li> </ul> <b>2) Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal - hal yang harus diperhatikan antara lain :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketetapan identifikasi pasien.</li> <li>• Peningkatan Komunikasi yang efektif</li> <li>• Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai</li> <li>• Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi</li> <li>• Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.</li> <li>• Pengurangan resiko jatuh.</li> </ul> <b>3) Pelaporan insiden keselamatan pasien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa.</li> <li>• Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali.</li> <li>• Setiap terjadi insiden harus tercatat.</li> </ul> <b>4) Analisa dan tindak lanjut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.</li> <li>• Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi.</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p><b>5) Penerapan Manajemen Resiko.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).</li> <li>• Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.</li> <li>• Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</li> <li>• Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</li> </ul>
15	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluasi yang dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari</li> <li>2) Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</li> <li>3) Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</li> </ul>
<p><b>UPT PUSKESMAS PADANG TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 085143406556 (CANDRA FAHRUDIN ILAHI) DAN WEB PENGADUAN <a href="https://pkmpadang.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/">https://pkmpadang.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</a></b></p>		

Kepala UPT Puskesmas Padang

**Sofia Chaizarani**  
**NIP. 19850219 201101 2 016**