



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS PATRANG**

Jl. Kaca Piring No. 5 Gebang, Patrang Telp. (0331) 5106882

E-mail : [patrangpuskesmas@gmail.com](mailto:patrangpuskesmas@gmail.com)

JEMBER

Kode Pos 68117

---

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PATRANG  
NOMOR: 440/028/ 311.49/ 2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI UPTD PUSKESMAS PATRANG

KEPALA UPTD PUSKESMAS PATRANG KABUPATEN JEMBER,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada Puskesmas Patrang;
- c. bahwa Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Patrang Nomor 440/645/311.49/2023 tentang Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Patrang sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan sehingga perlu dilakukan perubahan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c maka perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Patrang tentang Standard Pelayanan di UPTD Puskesmas Patrang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023

tentang Kesehatan ..

tentang Kesehatan;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis;
6. Menteri PAN-RB Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan partisipasi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
9. Peraturan Bupati Jember Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PATRANG TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS PATRANG.

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Patrang dilakukan secara lengkap dan berurutan sebagaimana terlampir pada surat keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Puskesmas Patrang.

**KETIGA** : Hal-hal yang tidak dimuat dalam keputusan ini agar diatur dalam Pedoman atau Panduan Internal menyesuaikan kebutuhan di UPTD Puskesmas Patrang.

**KEEMPAT** : Dengan dikeluarkannya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Patrang Nomor 440/645/311.49/2023 tentang Standart Pelayanan di UPTD Puskesmas Patrang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember  
Pada tanggal : 6 Januari 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS PATRANG**



dr. SRI ISNA AMELIA A.  
NIP. 198309302014122001

Lampiran  
Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Patrang  
Nomor : 440/ 028 / 311.49/ 2024  
Tanggal : 6 Januari 2024  
Tentang : Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas  
Patrang

## STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS PATRANG

### 1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas : KTP, KIA ,atau KK (pasien baru)</li> <li>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian di loket pendaftaran</li> <li>2. Petugas memprioritaskan pada pasien difabel, lansia, ibu hamil dan pasien resiko jatuh untuk mengambil nomor antrian warna merah</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian pasien</li> <li>4. Petugas mendaftarkan pasien,               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Baru                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas loket menanyakan KTP/ KK/ BPJS untuk keperluan identitas pasien.</li> <li>2) Petugas mengentri data ke register online Puskesmas Patrang, P-CARE, dan SIMKES</li> <li>3) Petugas ruang pendaftaran membuatkan kartu kunjungan pasien (KKP)</li> <li>4) Petugas pendaftaran menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien</li> <li>5) Petugas menanyakan kejelasan informasi</li> <li>6) Petugas meminta tanda tagan <i>general informed consent</i> kepada pasien/wali pasien</li> <li>7) Jangka waktu pendaftaran 10 menit</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. Pasien lama</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas menanyakan KKP dan KTP/KK/ Kartu BPJS</li> <li>2) Petugas mengentri data ke register online Puskesmas Patrang, P-CARE, dan SIMKES</li> <li>3) Jangka waktu pendaftaran 5 menit</li> <li>5. Petugas menanyakan tujuan berobat</li> <li>6. Petugas menyerahkan KKP dan KTP/ BPJS pasien</li> <li>7. Petugas mengarahkan pasien ke ruang tunggu sesuai unit tujuan pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pasien Baru : 15 menit  Pasien Lama : 10 menit</p>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah : sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomer 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> </li> <li>2. Pasien JKN: sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pendaftaran Pasien</li> <li>2. Pelayanan Rekam Medis pasien</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085334563458</li> <li>2. Telepon : 0331 - 5106882</li> <li>3. Instagram : puskesmas_patrang</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</li> <li>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</li> <li>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</li> <li>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</li> <li>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</li> </ol>
---	--	---

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi ruang tunggu</li> <li>2. Kursi pasien prioritas</li> <li>3. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1/DIII</li> <li>2. DIV</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Penanggung Jawab : 1 orang S1 : 1 orang SLTA/ sederajat : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</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>

## 2. STANDAR PELAYANAN RUANG GAWAT DARURAT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi pasien gawat dan atau darurat</li> <li>2. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke UGD;</li> <li>2. Petugas melakukan triase (Survei Primer)</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Menempatkan pada tempat yang disediakan, dan meminta persetujuan tindakan ke pasien/ keluarga;</li> <li>5. Petugas melaporkan kondisi kepada Dokter Penanggung Jawab;</li> <li>6. Dokter menentukan diagnosis dan penanganan pasien;</li> <li>7. Petugas memberikan penanganan sesuai dengan advis dokter;</li> <li>8. Petugas melakukan survei sekunder dan memastikan pasien dalam kondisi stabil;</li> <li>9. Petugas menjelaskan kepada pasien dan atau keluarga mengenai kondisi pasien;</li> <li>10. Petugas menyiapkan rujukan ke FKRTL dengan persetujuan pasien/keluarga bila pasien tidak mengalami perbaikan kondisi dan tidak bisa ditangani di Puskesmas;</li> <li>11. Petugas mempersiapkan blanko rujukan, informed consent dan ambulance;</li> <li>12. Petugas menghubungi fasilitas kesehatan yang akan dituju.</li> </ol>



		<p>13. Petugas menstabilkan ABC dan jika sudah stabil segera rujuk ke Rumah Sakit.</p> <p>14. Petugas mendokumentasikan semua tindakan di dalam kartu UGD dan Rekam Medis Pasien;</p> <p>15. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Respon tindakan petugas &lt; 5 menit</p> <p>2. Waktu tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien, antara lain :</p> <p>Label Hijau : 45 Menit</p> <p>Label Kuning : 60 Menit</p> <p>Label Merah : 120 Menit</p> <p>Label Hitam : 10 Menit</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah : Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> <p>2. Pasien JKN: sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Penanganan Kegawatdaruratan</p> <p>2. Rujukan Gawat Darurat</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1 SMS/WA : 085334563458</p> <p>2. Telepon : 0331 - 5106882</p> <p>3. Instagram : puskesmas_patrang</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</p> <p>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</p>



		6. Google Maps : Puskesmas Patrang 7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu 8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan
--	--	--

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Gawat Darurat 5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang Gawat Darurat 2. Ruang administrasi 3. Telepon/ <i>Handphone</i> 4. Komputer/ Laptop 5. Printer 6. Peralatan medis pendukung 7. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) 2. S1 Keperawatan yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) 3. DIII Keperawatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya 4. DII/DIV Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas

5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau <i>on call</i> Perawat : minimal 2 orang per shift jaga Bidan : minimal 2 orang per shift jaga
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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

### 3. STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Tersedianya Rekam Medis Pasien 2. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN/ lainnya untuk proses re-identifikasi pasien)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean 2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik 3. Dokter/Petugas melakukan kajian awal klinis 4. Dokter melakukan pemeriksaan fisik 5. Dokter dapat memberikan rujukan internal ke pasien apabila diperlukan ke laboratorium / ruangan KIA-KB-Imunisasi / ruangan kesehatan gigi dan mulut / ruangan KIE selanjutnya kembali ke dokter untuk pelayanan secara komprehensif. 6. Dokter menegakkan diagnosis pasien 7. Dokter memberikan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi, memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan atau pemberian resep untuk pasien. 8. Pengambilan obat di ruangan farmasi

		9. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan dan Pengobatan : 15 menit</li> <li>2. Konsultasi Kesehatan : 10 menit</li> <li>3. Pengujian Kesehatan Umum : 10 menit</li> <li>4. Pemeriksaan Kesehatan Pelajar: 10 menit</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> </li> <li>2. Pasien JKN: sesuai dengan PERPRES Nomer 64 tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Medis</li> <li>2. Konsultasi Kesehatan</li> <li>3. Tindakan Medis</li> <li>4. Surat Rujukan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085334563458</li> <li>2. Telepon : 0331 - 5106882</li> <li>3. Instagram : puskesmas_patrang</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</li> <li>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</li> <li>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</li> <li>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</li> <li>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</li> </ol>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Pasien Umum</li> <li>2. Peralatan Medis (Stetoskop, Tensimeter, Termometer, Saturasi Oksigen, Otoskop, Tongue Spatel, Penlight/senter, Timbangan Berat Badan, Microtoise)</li> <li>3. Komputer dan jaringannya</li> <li>4. Ambulan untuk rujukan pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP)</li> <li>2. S1/ DIII Keperawatan yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) dan atau Surat Tanda Registrasi (STR) sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. SLTA/ sederajat atau S1 dari semua jurusan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : minimal 1 orang Perawat : minimal 1 orang Administrasi : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> </ol>

		3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

#### 4. STANDAR PELAYANAN RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT (RKGM)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>2. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN/ lainnya untuk proses re-identifikasi pasien)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental chair dan mempersilahkan pasien untuk berkumur</li> <li>4. Dokter gigi melakukan kajian awal klinis dan anamnesis</li> <li>5. Dokter gigi melakukan pemeriksaan odontogram dan sesuai keluhan pasien</li> <li>6. Dokter gigi menegakkan diagnosa penyakit</li> <li>7. Dokter gigi menentukan terapi/ tindak lanjut yang sesuai</li> <li>8. Dokter melakukan tindakan yang diperlukan dengan pemberian rujukan ke FKRTL bila diperlukan atau pemberian resep untuk pasien.</li> <li>9. Pengambilan obat di ruangan farmasi</li> <li>10. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan dan Pengobatan : 15 menit</li> <li>2. Pencabutan Gigi permanen : 30 menit</li> <li>3. Pencabutan Gigi susu : 30 menit</li> <li>4. Tumpatan Sementara : 20 menit</li> <li>5. Tumpatan Permanen : 30 menit</li> <li>6. Pembersihan Karang Gigi : 30 menit</li> <li>7. Perawatan Saluran Akar : 30 menit</li> </ol>

4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> </li> <li>2. Pasien JKN: <ul style="list-style-type: none"> <li>sesuai dengan PERPRES Nomer 64 tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> </ul> </li> <li>3. Pasien J-Kueren: <ul style="list-style-type: none"> <li>sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> </ul> </li> <li>4. Pasien SPM: <ul style="list-style-type: none"> <li>sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</li> </ul> </li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>2. Konsultasi Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>3. Tindakan Medis</li> <li>4. Surat Rujukan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085334563458</li> <li>2. Telepon : 0331 - 5106882</li> <li>3. Instagram : puskesmas_patrang</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</li> <li>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</li> <li>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</li> <li>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</li> <li>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</li> </ol>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Gigi</li> <li>2. Peralatan Medis pendukung</li> <li>3. Komputer, printer, dan jaringannya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP)</li> <li>2. S1/ DIII Keperawatan yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) dan atau Surat Tanda Registrasi (STR) sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : minimal 1 orang Perawat Gigi : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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</li> </ol>



		<p>langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>
--	--	--

## 5. STANDAR PELAYANAN RUANG KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DAN IMUNISASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>2. Buku KIA atau KMS</li> <li>3. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN/ lainnya untuk proses re-identifikasi pasien)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan kajian awal klinis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas dapat memberikan rujukan internal ke pasien apabila diperlukan ke laboratorium / ruangan KIA-KB-Imunisasi / ruangan kesehatan gigi dan mulut / ruangan KIE selanjutnya ke dokter untuk pelayanan secara komprehensif.</li> <li>6. Dokter menegakkan diagnosis pasien</li> <li>7. Dokter memberikan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi, memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan atau pemberian resep untuk pasien.</li> <li>8. Pengambilan obat di ruangan farmasi</li> <li>9. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan ANC Terpadu : 60 menit</li> <li>2. Pemeriksaan ANC Rutin : 15 menit</li> <li>3. Pemeriksaan USG : 30 menit</li> <li>4. Pemeriksaan Calon Pengantin : 30 Menit</li> <li>5. Pelayanan imunisasi : 15 menit</li> </ol>

4	Biaya/tariff	<p>1. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> <p>2. Pasien JKN: sesuai dengan PERPRES Nomer 64 tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Medis</li> <li>2. Pelayanan Calon Pengantin</li> <li>3. Pelayanan imunisasi</li> <li>4. Surat Rujukan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085334563458</li> <li>2. Telepon : 0331 – 5106882</li> <li>3. Instagram : puskesmas_patrang</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</li> <li>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</li> <li>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</li> <li>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</li> <li>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</li> </ol>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Pasien</li> <li>2. Peralatan Medis (Stetoskop, Termometer Metlin, Penlight/senter, Timbangan Berat Badan, Microtoise)</li> <li>3. Komputer, printer, dan jaringannya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memilki Surat Ijin Praktek (SIP) atau</li> <li>2. S1 Kebidanan/ D1V Kebidanan/ DIII Kebidanan yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) dan atau Surat Tanda Registrasi (STR) sesuai dengan kewenangannya.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum/ Bidan : minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>
---	----------------------------	--

## 6. STANDAR PELAYANAN RUANG KELUARGA BERENCANA (KB)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>2. Buku KIA</li> <li>3. Form K1 KB dan K4 KB</li> <li>4. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN/ lainnya untuk proses re-identifikasi pasien)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan kajian awal klinis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan konsultasi kepada pasien terkait KB yang dapat digunakan bila pasien baru.</li> <li>6. Petugas dapat memberikan rujukan internal ke pasien apabila diperlukan ke laboratorium / ruangan KIA-KB-Imunisasi / ruangan kesehatan gigi dan mulut / ruangan KIE selanjutnya kembali ke dokter untuk pelayanan secara komprehensif.</li> <li>7. Petugas memberikan pelayanan KB/ pengobatan sesuai klasifikasi, memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan atau pemberian resep untuk pasien.</li> <li>8. Pengambilan obat di ruangan farmasi</li> <li>9. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Penggunaan KB : 30 menit</li> <li>2. Pemasangan Implan : 30 menit</li> <li>3. Pencabutan Implan : 30 menit</li> <li>4. Pemasangan IUD : 60 Menit</li> <li>5. Pencabutan IUD : 60 menit</li> </ol>

		6. Pemberian Pil KB : 15 menit 7. Pemberian Suntik KB : 15 menit 8. Pemeriksaan IVA : 30 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : - Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember. - Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Pasien JKN: sesuai dengan PERPRES Nomer 64 tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember. 4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Akseptor Kontrasepsi baru dan lama 2. Konsultasi, Informasi, dan Edukasi Kesehatan Reproduksi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. SMS/WA : 085334563458 2. Telepon : 0331 – 5106882 3. Instagram : puskesmas_patrang 4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember 5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com 6. Google Maps : Puskesmas Patrang 7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu 8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Pasien</li> <li>2. Ruang Tindakan</li> <li>3. Peralatan medis pendukung</li> <li>4. Komputer, printer, dan jaringannya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda Registrasi, sudah mengikuti pelatihan CTU, KB, dab IVA sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

## 7. STANDAR PELAYANAN RUANG MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>2. Buku KIA atau KMS</li> <li>3. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN/ lainnya untuk proses re-identifikasi pasien)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan kajian awal klinis</li> <li>4. Petugas menyiapkan Bagan dan Formulir</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai prosedur pemeriksaan MTBS</li> <li>6. Petugas menentukan klasifikasi</li> <li>7. Petugas mengkonsultasikan ke dokter</li> <li>8. Dokter dapat memberikan rujukan internal ke pasien apabila diperlukan ke laboratorium / ruangan KIA-KB-Imunisasi / ruangan kesehatan gigi dan mulut / ruangan KIE selanjutnya kembali ke R. MTBS untuk pelayanan secara komprehensif.</li> <li>9. Dokter menegakkan diagnosis pasien</li> <li>10. Dokter memberikan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi, memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan atau pemberian resep untuk pasien.</li> <li>11. Pengambilan obat di ruangan farmasi</li> <li>12. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan dan Pengobatan : 15 menit</li> <li>2. Konsultasi Kesehatan : 15 menit</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> </li> </ol>



		<p>2. Pasien JKN: sesuai dengan PERPRES Nomer 64 tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM : sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pemeriksaan Medis</p> <p>2. Konsultasi Kesehatan</p> <p>3. Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)</p> <p>4. Surat Rujukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. SMS/WA : 085334563458</p> <p>2. Telepon : 0331 – 5106882</p> <p>3. Instagram : puskesmas_patrang</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</p> <p>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</p> <p>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</p> <p>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</p> <p>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Ruang Pemeriksaan Pasien</li> <li>6. Peralatan Medis (Stetoskop, Termometer, Tongue Spatel, Penlight/senter, Timbangan Berat Badan, Microtoise)</li> <li>7. Komputer, printer, dan jaringannya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memilki Surat Ijin Praktek (SIP) atau</li> <li>2. S1 Keperawatan/ DIII Keperawatan/ S1 Kebidanan/ D1V Kebidanan/ DIII Kebidanan yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) dan atau Surat Tanda Registrasi (STR) sesuai dengan kewenangannya yang sudah mendapatkan pelatihan MTBS tersertifikasi.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum/ Perawat/ Bidan : minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> </ol>

		3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

## 8. STANDAR PELAYANAN RUANG RAWAT INAP

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dengan indikasi rawat inap</li> <li>2. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dari Ruang Gawat Darurat atau Rawat Jalan</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan kajian awal keperawatan/ kebidanan, pemeriksaan vital sign, dan tindakan medis sesuai advise dokter</li> <li>4. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien</li> <li>5. Petugas melakukan perawatan selama pasien dirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk</li> <li>6. Petugas melakukan pencatatan perkembangan pasien terintegrasi perkembangan kondisi pasien di rekam medis pasien</li> <li>7. Dokter memberikan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi, serta dapat memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan.</li> <li>8. Petugas memulangkan pasien sesuai dengan advise dokter</li> <li>9. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan kondisi dan kasus pasien

4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum :          Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.          Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>2. Pasien JKN: sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1 SMS/WA : 085334563458</p> <p>2. Telepon : 0331 - 5106882</p> <p>3. Instagram : puskesmas_patrang</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</p> <p>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</p> <p>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</p> <p>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</p> <p>8. Secara Langsung :          Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Administrasi Pasien Rawat Inap</li> <li>2. Ruang Rawat Inap dengan 6 tempat tidur (4 tempat tidur rawat inap dan 2 tempat tidur nifas)</li> <li>3. Kamar mandi pasien di setiap bangsal pasien</li> <li>4. Telepon/<i>Handphone</i></li> <li>5. Komputer/ Laptop, printer, dan jaringannya</li> <li>6. Peralatan medis pendukung</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP)</li> <li>2. S1 Keperawatan yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP)</li> <li>3. DIII Keperawatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>4. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau <i>on call</i>            Perawat : minimal 2 orang per shift jaga            Bidan : minimal 2 orang per shift jaga</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

## 9. STANDAR PELAYANAN RUANG BERSALIN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien ruang bersalin</li> <li>2. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dari Ruang Gawat Darurat atau Rawat Jalan</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis, kajian awal kebidanan, pemeriksaan vital sign, dan tindakan medis sesuai advise dokter</li> <li>4. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien</li> <li>5. Petugas melakukan perawatan selama pasien dirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk</li> <li>6. Petugas melakukan pencatatan perkembangan pasien terintegrasi perkembangan kondisi pasien di rekam medis pasien</li> <li>7. Dokter memberikan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi, serta dapat memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan.</li> <li>8. Petugas memulangkan pasien sesuai dengan advise dokter</li> <li>9. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Patrang, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi kala 1 persalinan : ≤ 12 jam</li> <li>2. Penanganan kala 2 persalinan pada primi gravida : ≤ 2 jam</li> <li>3. Penanganan kala 2 persalinan pada multi gravida : ≤ 1 jam</li> <li>4. Penanganan kala 3 persalinan : ≤ 30 menit</li> <li>5. Observasi kala 4 persalinan: ≤ 2 jam</li> <li>6. Pelayanan nifas KF 1 : ≤ 6 jam</li> <li>7. Pelayanan neonatal KN 1 : ≤ 6 jam</li> <li>8. Rujukan gawat darurat : ≤ 60 menit</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> </li> <li>2. Pasien JKN: sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Ruang Bersalin
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 SMS/WA : 085334563458</li> <li>2. Telepon : 0331 - 5106882</li> <li>3. Instagram : puskesmas_patrang</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</li> <li>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</li> <li>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</li> <li>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</li> <li>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</li> </ol>



Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, pelayanan kontrasepsi, dan pelayanan kesehatan seksual</li> <li>5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Administrasi Pasien Rawat Inap</li> <li>2. Ruang Bersalin/ Nifas dengan 2 tempat tidur</li> <li>3. Kamar mandi pasien di ruang pasien</li> <li>4. Telepon/<i>Handphone</i></li> <li>5. Komputer/ Laptop, printer, dan jaringannya</li> <li>6. Peralatan medis pendukung</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP)</li> <li>2. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Praktek Bidan (SIPB) sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau <i>on call</i>  Bidan : minimal 2 orang per shift jaga</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

## 10. STANDAR PELAYANAN RUANG FARMASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari setiap unit
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menaruh resep di Ruang Farmasi</li> <li>2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan</li> <li>3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomerurut</li> <li>4. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan identitas di kertas resep</li> <li>5. Petugas melakukan skrining resep</li> <li>6. Petugas menyiapkan obat</li> <li>7. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien tentang tata cara pemakaian obat</li> <li>8. Petugas mengentri dan menyelesaikan pemberian obat ke SIMKES.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menit per 1 lembar resep</li> <li>2. Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10 menit per 1 lembar resep</li> <li>3. Penyerahan dan komunikasi informasi komunikasi (KIE) : maksimal 15 menit per pasien</li> </ol>

4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> <p>2. Pasien JKN: sesuai dengan PERPRES Nomer 64 tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Penyediaan obat racikan dan non racikan</p> <p>2. Pemberian informasi obat (PIO)</p> <p>3. Pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE)</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. SMS/WA : 085334563458</p> <p>2. Telepon : 0331 – 5106882</p> <p>3. Instagram : puskesmas_patrang</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</p> <p>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</p> <p>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</p> <p>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</p> <p>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika</li> <li>3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>8. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Penyiapan Obat</li> <li>2. Ruang Pemberian Informasi obat (PIO)</li> <li>3. Gudang Penyimpanan Obat</li> <li>4. Peralatan Medis pendukung</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) atau</li> <li>2. S1/ DIII Kefarmasian yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) sesuai dengan kewenangannya.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Apoteker : minimal 1 orang  Asisten Apoteker : minimal 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

## 11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi sesuai dengan kembar permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register</li> <li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean</li> <li>5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li> <li>6. Petugas meminta pasien menunggu di ruang tunggu laboratorium</li> <li>7. Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>8. Petugas mencatat dan membuat lembar hasil pemeriksaan</li> <li>9. Petugas menyerahkan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke ruangan yang merujuk</li> <li>10. Petugas mengentri dan menyelesaikan hasil laboratorium ke SIMKES.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Waktu pemeriksaan tergantung jenis pemeriksaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Darah lengkap otomatis : 15 menit</li> <li>2. Golongan darah : 10 menit</li> <li>3. HIV : 10 menit</li> </ol>

		<p>4. Widal : 15 menit</p> <p>5. Urine lengkap : 20 menit</p> <p>6. Infeksi Menular Seksual : 30 menit</p> <p>7. Pemeriksaan Paket Kehamilan (Hb, Albumin, Reduksi, Golda, HIV) : 20 menit</p> <p>8. Gula darah, Kolesterol, Trigliserida, Asam Urat, Tes Hamil, Hb : 3 menit</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> <p>2. Pasien JKN: sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Hematologi, Golongan Darah, Gula Darah, Kolesterol, Asam Urat, Anti HIV, Syphilis, Hepatitis, Protein Urin, Tes Kehamilan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1 SMS/WA : 085334563458</p> <p>2. Telepon : 0331 - 5106882</p> <p>3. Instagram : puskesmas_patrang</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</p> <p>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</p> <p>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</p> <p>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</p> <p>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengambilan Sampel</li> <li>2. Ruang Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>3. Peralatan Laboratorium pendukung</li> <li>4. Ruang tunggu pasien</li> <li>5. Telepon/<i>Handphone</i></li> <li>6. Komputer/ Laptop, printer, dan jaringannya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang ATLM
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

## 12. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka kotak saran, kotak saran, SMS/WA, Telepon, Instagram, Facebook, E-mail setiap hari</li> <li>2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register</li> <li>3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait</li> <li>4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email atau papan informasi dicatat di dalam buku register</li> <li>5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 bulan tergantung berat/ringan pengaduan
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085334563458</li> <li>2. Telepon : 0331 - 5106882</li> <li>3. Instagram : puskesmas_patrang</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Patrang Jember</li> <li>5. Email : patrangpuskesmas@gmail.com</li> <li>6. Google Maps : Puskesmas Patrang</li> <li>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</li> </ol>



		8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	1. SMS Center, Instagram, facebook, email: 24 jam 2. Telepon dan Surat/kotak saran : sesuai jam kerja

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Telepon/ Handphone 3. Komputer/ Laptop dan jaringannya 4. Kotak saran 5. Media Sosial 6. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/ aduan
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen Puskesmas
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Koordinator Tim Mutu : 1 orang Anggota Tim : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>

KEPALA UPTD PUSKESMAS PATRANG



dr. SRI ISNA AMELIA A.

NIP. 19830930 201412 2 001