



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

Jl. Soekarno – Hatta No. 24 Telp (0334) 882-552
E-mail : pusksukodono@gmail.com
LUMAJANG – 67352

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SUKODONO

NOMOR : 445/157/427.52.20/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS SUKODONO

KEPALA UPT PUSKESMAS SUKODONO

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan;
 - b. bahwa puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - c. bahwa pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Sukodono tentang standar pelayanan di lingkungan UPT Puskesmas Sukodono.
- Mengingat** :
1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 3. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Pemerintah Daerah;
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Pusat Keselamatan dan Kesehatan Kerja Di fasyankes;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan;
8. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan **STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS SUKODONO**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas Sukodono sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Pada Puskesmas Sukodono meliputi :

1. SP Pemeriksaan Umum
2. SP Kesehatan Gigi dan Mulut
3. SP Kesehatan Ibu dan KB
4. SP Kesehatan Anak dan Imunisasi
5. SP Persalinan
6. SP Gawat Darurat
7. SP Rawat Inap
8. SP Pelayanan Gizi
9. SP Sanitasi
10. SP Upaya Berhenti Merokok
11. SP Pendaftaran dan Rekam Medis
12. SP Laboratorium
13. SP Farmasi

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diubah serta dibetulkan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Lumajang

Pada tanggal : 11 Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Sukodono



The image shows a blue circular official stamp. The outer ring contains the text 'KABUPATEN LUMAJANG' at the top and 'DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENYAKIT DAN KESELATAN KERJA' at the bottom. The inner circle contains 'UPT PUSKESMAS SUKODONO'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

TUTUT PRIHANTINI

NIP.19730503 200501 2 009

Lampiran 2
Keputusan Kepala UPT Puskesmas Sukodono
Nomor : 445/157/427.52.20/2024
Tanggal : 11 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di ruang pendaftaran dan rekam medis 3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran 4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan umum saat dipanggil nomor antriannya 5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas. 6. Pelanggan diperiksa berat badan, tekanan darah dan suhu 7. Pelanggan dianamnesa oleh Dokter/Perawat 8. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter/Perawat 9. Pelanggan mendapatkan informasi kesehatan, dan resep obat sesuai hasil pemeriksaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan BB & Tanda tanda vital 5 menit b. Anamnesa dan pemeriksaan fisik 5-8 menit c. Rujukan manual 3 menit d. Rujukan online 5-10 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024

		tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan dasar 2. Konseling kesehatan 3. Rujukan rawat jalan dari puskesmas ke rumah sakit 4. Pelayanan surat keterangan sehat 5. Pelayanan pengobatan khusus (TBC, Kusta, HIV)
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609) d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Bed periksa 14. Foot step 15. Lemari alat 16. Lemari arsip dokumen 17. Standar infus 18. Pengukur tinggi badan 19. Timbangan badan 20. Trial lens 21. Otoscope 22. Snellen chart 23. Kartu jaeger 24. Termometer 25. Stetoscope 26. Tensimeter 27. Minor set 28. Sarung tangan 29. Masker bedah/N95 30. Face shield 31. Gown 32. Kertas 33. Alat tulis 34. Map
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga dokter adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1/Profesi Dokter 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Dokter yang masih berlaku 5. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 6. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 7. Menguasai pengetahuan medis 8. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 9. Memiliki integritas dan komitmen yang

		<p>tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya.</p> <p>10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku.</p> <p>11. Mampu bekerja secara tim</p> <p>Kompetensi tenaga perawat adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/ Profesi Ners 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Perawat yang masih berlaku 5. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 6. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 7. Menguasai pengetahuan medis 8. Memiliki kemampuan mengoperasionalkan computer 9. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 11. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.

5.	Jumlah Pelaksana	1 orang medis (dokter) 2 orang paramedis (perawat)
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan. 4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan 5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penilaian indikator kinerja klinis. <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak

		<p>lanjuti.</p> <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ketetapan identifikasi pasien.2) Peningkatan Komunikasi yang efektif3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa.2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali.3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi. <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.
--	--	---

		<p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di ruang pendaftaran dan rekam medis 3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran 4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan gigi dan mulut saat dipanggil nomor antriannya 5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas. 6. Pelanggan diperiksa berat badan, tekanan darah dan suhu 7. Pelanggan dianamnesa oleh Dokter Gigi/Perawat Gigi 8. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter Gigi/Perawat Gigi 9. Pelanggan mendapatkan informasi kesehatan, dan resep obat sesuai hasil pemeriksaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pemeriksaan gigi dan pengobatan 10-15 menit b. Tindakan pencabutan gigi 30-60 menit c. Tindakan tumpatan gigi 60 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dan pengobatan gigi dan mulut 2. Penambalan gigi 3. Pencabutan gigi 4. <i>Scaling</i> gigi 5. Konsultasi kesehatan gigi dan mulut
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609) d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

		<p>Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>12. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>14. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Bed periksa 14. Foot step 15. Lemari alat

		<p>16. Lemari arsip dokumen</p> <p>17. Dental Unit</p> <p>18. Dental Chair</p> <p>19. Dental Set</p> <p>20. Sarung tangan</p> <p>21. Masker bedah/N95</p> <p>22. Face shield</p> <p>23. Gown</p> <p>24. Kertas</p> <p>25. Alat tulis</p> <p>26. Map</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga dokter adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1/Profesi Dokter Gigi 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Dokter Gigi yang masih berlaku 5. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 6. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 7. Menguasai pengetahuan medis 8. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 9. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 11. Mampu bekerja secara tim <p>Kompetensi tenaga perawat adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3 Perawat/ Perawat Gigi 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Perawat Gigi yang masih

		<p>berlaku</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 6. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 7. Menguasai pengetahuan medis 8. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 9. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 11. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang tenaga medis (dokter gigi) 1 orang tenaga paramedis (perawat gigi)</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu

		<p>2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan</p> <p>3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p> <p>4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan</p> <p>5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan</p>	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam penilaian indicator 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.

		<p>6) Pengurangan resiko jatuh.</p> <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali. 3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan. 2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi. <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil). 2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien. 3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan. 4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi yang dilaksanakan oleh setiap atasan

		<p>secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>
--	--	---

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN IBU DAN KB

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di ruang pendaftaran dan rekam medis 3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran 4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan kesehatan ibu atau Ruang KB saat dipanggil nomor antriannya 5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas. 6. Pelanggan diperiksa berat badan, tekanan darah dan suhu 7. Pelanggan dianamnesa oleh Dokter /Bidan 8. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Bidan 9. Pelanggan mendapatkan informasi kesehatan, dan resep obat sesuai hasil pemeriksaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Anamnesa 10-15 menit b. Pemeriksaan fisik 10-20 menit c. Pemeriksaan penunjang 10- 20 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	1. ANC (Ante Natal Care)INC (Intra Natal Care) 2. PNC (Post Natal Care) 3. Pelayanan KB : suntik, implant/susuk, kondom, pil, IUD

		<p>4. Konsultasi kesehatan calon pengantin</p> <p>5. Konseling kesehatan remaja (PKPR)</p> <p>6. Pemeriksaan IVA (Inspeksi Visual Asetat)</p> <p>7. Rujukan kesehatan ibu</p> <p>8. Pemeriksaan USG</p>
6.	Penanganan Pengaduan	<p>a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat</p> <p>b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website)</p> <p>c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609)</p> <p>d. Media Kotak Saran</p>

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</p> <p>2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan</p> <p>6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>

		<p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Bed pemeriksaan

		<ul style="list-style-type: none"> 14. Foot step 15. Lemari alat 16. Lemari arsip dokumen 17. Pengukur tinggi badan 18. Timbangan badan dewasa 19. Timbangan Bayi 20. Doppler 21. Termometer 22. Stetoscope 23. Tensimeter 24. USG 25. Bidan kit 26. KB Kit 27. Sarung tangan 28. Masker bedah/N95 29. Face shield 30. Gown 31. Kertas 32. Alat tulis 33. Map
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga dokter adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1/Profesi Dokter 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Dokter yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan USG 6. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 7. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 8. Menguasai pengetahuan medis 9. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 10. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 11. Taat dan patuh terhadap peraturan dan

		<p>ketentuan pelayanan yang berlaku.</p> <p>12.Mampu bekerja secara tim</p> <p>Kompetensi tenaga bidan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/D4 Bidan/ Profesi Bidan 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Bidan yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan PPGDON 6. Memiliki sertifikat MU (Midwifery Update) 7. Memiliki sertifikat pelatihan APN 8. Memiliki sertifikat pelatihan CTU 9. Memiliki sertifikat pelatihan MTBS 10. Memiliki sertifikat pelatihan DDTK 11. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 12. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 13. Menguasai pengetahuan medis 14. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 15. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 16. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 17. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah

		direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang tenaga medis (dokter) 2 orang tenaga paramedis (bidan)
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain : 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan. 4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan 5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain : a. Penilaian indikator kinerja klinis. 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan

		<p>evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti.</p> <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ketetapan identifikasi pasien.2) Peningkatan Komunikasi yang efektif3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa.2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali.3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi. <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif
--	--	---

		<p>dan efisien.</p> <p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN ANAK DAN IMUNISASI

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di ruang pendaftaran dan rekam medis 3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran 4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan kesehatan anak atau ruang imunisasi saat dipanggil nomor antriannya 5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas. 6. Pelanggan diperiksa berat badan, tekanan darah dan suhu 7. Pelanggan dianamnesa oleh Dokter /Bidan 8. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter/ Bidan 9. Pelanggan diberikan imunisasi/vaksinasi sesuai tahapan 10. Pelanggan mendapatkan informasi kesehatan, dan resep obat sesuai hasil pemeriksaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pemeriksaan TTV 1-3 menit b. Skrining kesehatan 5 menit c. Pemberian Vaksinasi/Imunisasi 1 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. MTBS (Metode Terpadu Balita Sakit) 2. MTBM (Metode Terpadu Bayi Muda) 3. SDIDTK (Stimulasi Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang) 4. Tindik telinga bayi 5. Imunisasi dasar pada bayi (HB 0,BCG,DPT HIB,Polio,IPV,MR) 6. Imunisasi Boster Pentabio 7. Imunisasi Boster MR 8. Imunisasi TT CPW 9. Imunisasi TT Bumil 10. Rujukan kesehatan anak 11. Vaksinasi covid - 19
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609) d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

		<p>Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Bangunan Gedung Pelayanan</p> <p>2. Komputer dan Printer</p> <p>3. Kursi Antrian Umum dan Khusus</p> <p>4. Area Parkir Umum dan Khusus</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Lemari alat 14. Lemari arsip dokumen 15. Tempat sampah medis 16. Tempat sampah non medis 17. Masker bedah 18. Cold chain 19. Sarung tangan 20. Safety box 21. Alkohol swab 22. Spuit 0,3 cc 23. Spuit 0,5 cc 24. Spuit 3 cc 25. Vaksin sesuai dengan kebutuhan 26. Standar infus 27. Pengukur tinggi badan 28. Timbangan badan dewasa 29. Timbangan Bayi 30. Termometer 31. Stetoscope 32. Tensimeter 33. Sarung tangan 34. Masker bedah/N95 35. Face shield 36. Gown 37. Kertas 38. Alat tulis 39. Map
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga dokter adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1/Profesi Dokter

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Dokter yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan USG 6. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 7. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 8. Menguasai pengetahuan medis 9. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 10. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 11. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 12. Mampu bekerja secara tim <p>Kompetensi tenaga bidan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/D4 Bidan/ Profesi Bidan 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Bidan yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan PPGDON 6. Memiliki sertifikat MU (Midwifery Update) 7. Memiliki sertifikat pelatihan APN 8. Memiliki sertifikat pelatihan CTU 9. Memiliki sertifikat pelatihan MTBS 10. Memiliki sertifikat pelatihan DDTK 11. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 12. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 13. Menguasai pengetahuan medis 14. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 15. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya.
--	--	---

		<p>16. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku.</p> <p>17. Mampu bekerja secara tim</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang tenaga medis (dokter)</p> <p>2 orang tenaga paramedis (bidan)</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan. 4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan 5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung

		jawab dan wewenangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. 6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali. 3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku

		<p>laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.</p> <p>2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi.</p> <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <p>1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).</p> <p>2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.</p> <p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN PERSALINAN

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menuju /dibawa ke ruang UGD 3. Pelanggan diperiksa berat badan, tekanan darah dan suhu 4. Pelanggan di anamnesa oleh Dokter/Perawat/Bidan 5. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter/Bidan 6. Pelanggan di transfer ke ruang bersalin 7. Pelanggan di observasi sampai dengan pembukaan lengkap/melahirkan oleh Bidan 8. Jika pembukaan tidak ada kemajuan dan ada tanda/gejala patologis maka akan dirujuk ke Rumah Sakit
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Anamnesa 5-10 menit b. Pemeriksaan fisik 5-10 menit c. Pemeriksaan penunjang 10-15 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	1. Persalinan normal 2. Pelayanan kesehatan ibu nifas 3. Perdarahan ante partum 4. Penanganan gawat janin 5. Penanganan gawat darurat bayi baru lahir 6. Pelayanan pemeriksaan bayi
6.	Penanganan Pengaduan	a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat

		<p>b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website)</p> <p>c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609)</p> <p>d. Media Kotak Saran</p>
--	--	--

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien

		<p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Lemari alat 14. Lemari arsip dokumen 15. Buku register 16. Bed pemeriksaan 17. Bed gyn 18. Foot step 19. Lemari alat 20. Lemari arsip dokumen

		<ul style="list-style-type: none"> 21. Standar infus 22. Pengukur tinggi badan 23. Timbangan badan dewasa 24. Timbangan Bayi 25. Doppler 26. Termometer 27. Stetoscope 28. Tensimeter 29. USG 30. Bidan kit 31. KB Kit 32. Masker bedah/N95 33. Sarung tangan 34. Face shield 35. Face shield 36. Gown 37. Kertas 38. Alat tulis 39. Map
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga dokter adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1/Profesi Dokter 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Dokter yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan USG 6. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 7. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 8. Menguasai pengetahuan medis 9. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 10. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 11. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku.

		<p>12. Mampu bekerja secara tim</p> <p>Kompetensi tenaga bidan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/D4 Bidan/ Profesi Bidan 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Bidan yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan PPGDON 6. Memiliki sertifikat MU (Midwifery Update) 7. Memiliki sertifikat pelatihan APN 8. Memiliki sertifikat pelatihan CTU 9. Memiliki sertifikat pelatihan MTBS 10. Memiliki sertifikat pelatihan DDTK 11. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 12. Menguasai teknik berkomunikasi yang efektif 13. Menguasai pengetahuan medis 14. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer 15. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 16. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 17. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang tenaga medis (dokter)

		2 orang tenaga paramedis (bidan)
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan. 4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan 5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penilaian indikator kinerja klinis. <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti.

		<p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ketetapan identifikasi pasien.2) Peningkatan Komunikasi yang efektif3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa.2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali.3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi. <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.3) Manajemen resiko mensyaratkan
--	--	--

		<p>akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GAWAT DARURAT

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menuju /dibawa ke ruang UGD 3. Pelanggan di tempatkan sesuai triage 4. Pelanggan di anamnesa oleh Dokter/Perawat 5. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter/Perawat 6. Pelanggan mendapat tindakan sesuai dengan keluhan dan kasus yang dialami 7. Pelanggan dapat pulang atau rawat inap atau dirujuk sesuai kondisi dan hasil pemeriksaan dokter/perawat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Anamnesa selama 5-10 menit b. Pemeriksaan fisik selama 5-8 menit c. Tindakan medis selama 10-30 menit (tergantung kasus) d. Observasi pasien 15 menit – 2 jam
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	1. Pelayanan Gawat Darurat 2. Pelayanan rujukan pasien
6.	Penanganan Pengaduan	a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609) d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat

		<p>Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Lemari alat 14. Lemari arsip dokumen 15. Pemeriksaan umum dengan pengobatan 16. Rawat luka 17. Jahit luka 18. Angkat jahitan 19. Insisi abes 20. Ekstraksi kuku 21. Pemasangan bidai 22. Keteterisasi regular 23. Nebulizer 24. Operasi kecil 25. Penanganan pra rujukan 26. Resusitasi jantung paru

		<p>27. Transportasi Ambulan</p> <p>28. Masker bedah/N95</p> <p>29. Sarung tangan</p> <p>30. Face shield</p> <p>31. Face shield</p> <p>32. Gown</p> <p>33. Kertas</p> <p>34. Alat tulis</p> <p>35. Map</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga dokter adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1/Profesi Dokter 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Dokter yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan GELS/ACLS 6. Memiliki sertifikat pelatihan EKG 7. Bisa mengoperasikan komputer 8. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 9. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 11. Mampu bekerja secara tim <p>Kompetensi tenaga perawat pelaksana adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/ Profesi Ners 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Perawat yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan GELS/PPGD/BTCLS 6. Bisa mengoperasikan komputer 7. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan

		<p>8. Dapat bekerja secara shif</p> <p>9. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya.</p> <p>10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku.</p> <p>11. Mampu bekerja secara tim</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang tenaga medis (dokter)</p> <p>2 orang tenaga paramedis (perawat)</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.

		<p>4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan</p> <p>5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. 6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk

		<p>mencegah kejadian terulang kembali.</p> <p>3) Setiap terjadi insiden harus tercatat.</p> <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <p>1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.</p> <p>2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi</p> <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <p>1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).</p> <p>2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.</p> <p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p>

		<p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>
--	--	--

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN RAWAT INAP

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menuju /dibawa ke ruang UGD 3. Pelanggan di tempatkan sesuai triage 4. Pelanggan di anamnesa oleh Dokter/Perawat/Bidan 5. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter/Perawat 6. Pelanggan mendapat tindakan sesuai dengan keluhan dan kasus yang dialami 7. Pelanggan dapat pulang atau rawat inap atau dirujuk sesuai kondisi dan hasil pemeriksaan dokter/perawat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Rawat inap pasien umum tidak dibatasi waktu b. Rawat inap pasien BPJS maksimal selama 1 minggu
4.	Biaya/tarif	Tarif sesuai ketentuan di Perbup Nomor 51 Tahun 2021 Pasien BPJS/SKTM biaya gratis
5.	Produk Layanan	1. Pelayanan rawat Inap 2. Pelayanan Asuhan Keperawatan
6.	Penanganan Pengaduan	a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609)

	d. Media Kotak Saran
--	----------------------

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun

		<p>2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Kamar mandi 13. Kipas angin 14. Timba air 15. Gayung 16. Buku register 17. Ruang Rawat inap berisi 1-2 pasien/kamar 18. Bed pasien 19. Foot step 20. Lemari alat 21. Lemari arsip dokumen 22. Standar infus 23. Tabung Oksigen +regulator 24. Termometer

		<p>25. Stetoscope</p> <p>26. Tensimeter</p> <p>27. Troli alat</p> <p>28. Masker bedah/N95</p> <p>29. Sarung tangan</p> <p>30. Face shield</p> <p>31. Face shield</p> <p>32. Gown</p> <p>33. Kertas</p> <p>34. Alat tulis</p> <p>35. Map</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga dokter adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1/Profesi Dokter 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Dokter yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan GELS/ACLS 6. Memiliki sertifikat pelatihan EKG 7. Bisa mengoperasikan komputer 8. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 9. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 11. Mampu bekerja secara tim <p>Kompetensi tenaga perawat pelaksana adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/ Profesi Ners 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Perawat yang masih berlaku 5. Memiliki sertifikat pelatihan GELS/PPGD/BTCLS 6. Bisa mengoperasikan komputer

		<p>7. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan</p> <p>8. Dapat bekerja secara shif</p> <p>9. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya.</p> <p>10. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku.</p> <p>11. Mampu bekerja secara tim</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang tenaga medis (dokter)</p> <p>2 orang tenaga paramedis (perawat)</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif

		<p>dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p> <p>4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan</p> <p>5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. 6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala

		<p>Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali.</p> <p>3) Setiap terjadi insiden harus tercatat.</p> <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <p>1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.</p> <p>2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi</p> <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <p>1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).</p> <p>2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.</p> <p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei</p>

		<p>Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>
--	--	--

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN PELAYANAN GIZI

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki 3. Ada rujukan internal dari unit lain
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di loket pendaftaran 3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran 4. Pelanggan menuju ruang pojok gizi sesuai nomor antriannya/ Pelanggan mendapatkan surat pengantar dari unit pemeriksaan umum/KIA/Gilut 5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas. 6. Pelanggan diperiksa berat badan, tinggi badan, LiLA, Lingkar perut 7. Pelanggan dianamnesa oleh nutrisisionis
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Konseling gizi 5- 15 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	Konseling Gizi
6.	Penanganan Pengaduan	a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp)

		<p>messenger ke nomor 085-174-344-609)</p> <p>d. Media Kotak Saran</p>
--	--	--

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

		<p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Wastafel 13. Hand rub 14. Tempat sampah medis 15. Tempat sampah non medis 16. Buku register 17. Pengukur tinggi badan 18. Food model 19. Metelin 20. Pengukur panjang bayi 21. Sarung tangan 22. Masker bedah/N95 23. Sarung tangan

		<p>24. Face shield</p> <p>25. Face shield</p> <p>26. Gown</p> <p>27. Kertas</p> <p>28. Alat tulis</p> <p>29. Map</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga gizi/nutrisi adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/D4 Gizi 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Gizi yang masih berlaku 5. Bisa mengoperasikan komputer 6. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 7. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 8. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 9. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang tenaga gizi / nutrisisi
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan. 4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan 5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan</p>	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penilaian indikator kinerja klinis. <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam penilaian indicator 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti.

		<p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ketetapan identifikasi pasien.2) Peningkatan Komunikasi yang efektif3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa.2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali.3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none">1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.3) Manajemen resiko mensyaratkan
--	--	---

		<p>akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN PELAYANAN SANITASI

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki3. Ada rujukan internal dari unit lain
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPULb. Hadir langsung ke Puskesmas2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di loket pendaftaran3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan sanitasi sesuai nomor antriannya/ Pelanggan mendapatkan surat pengantar dari unit pemeriksaan umum5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas.6. Pelanggan dianamnesa oleh sanitarian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Konseling sanitasi 10 - 20 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	Konseling sanitasi
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakatb. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website)c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609)d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat

		<p>Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Wastafel 13. Hand rub 14. Tempat sampah medis 15. Tempat sampah non medis 16. Buku register 17. Sarung tangan 18. Masker bedah/N95 19. Sarung tangan 20. Face shield 21. Face shield 22. Gown 23. Kertas 24. Alat tulis 25. Map

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga kesehatan lingkungan/sanitarian adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/D4 Kesehatan Lingkungan 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Gizi yang masih berlaku 5. Bisa mengoperasikan komputer 6. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 7. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 8. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 9. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang tenaga kesling / sanitarian
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu

		<p>2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan</p> <p>3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p> <p>4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan</p> <p>5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan</p>	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam penilaian indicator 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.

		<p>6) Pengurangan resiko jatuh.</p> <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali. 3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan. 2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil). 2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien. 3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan. 4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi yang dilaksanakan oleh setiap atasan

		<p>secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>
--	--	---

**STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN PELAYANAN UPAYA BERHENTI
MEROKOK**

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK 2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki 3. Ada rujukan internal dari unit lain
2.	Prosedur	1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui : a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPUL b. Hadir langsung ke Puskesmas 2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di loket pendaftaran 3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran 4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan upaya berhenti merokok sesuai nomor antriannya/ Pelanggan mendapatkan surat pengantar dari unit pemeriksaan umum 5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas. 6. Pelanggan dianamnesa oleh petugas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Konseling upaya berhenti merokok 10 - 20 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	Konseling UBM
6.	Penanganan Pengaduan	a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609) d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat

		<p>Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Wastafel 13. Hand rub 14. Tempat sampah medis 15. Tempat sampah non medis 16. Buku register 17. Sarung tangan 18. Masker bedah/N95 19. Sarung tangan 20. Face shield 21. Face shield 22. Gown 23. Kertas 24. Alat tulis 25. Map

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga konseling UBM adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/D4 Sarjana Kesehatan 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP jika ada 5. Bisa mengoperasikan komputer 6. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 7. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 8. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 9. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas konseling UBM
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu

		<p>2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan</p> <p>3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p> <p>4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan</p> <p>5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan</p>	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam penilaian indicator 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.

		<p>6) Pengurangan resiko jatuh.</p> <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali. 3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan. 2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil). 2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien. 3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan. 4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.
7.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :

		<p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>
--	--	--

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK2. Membawa Kartu Peserta BPJS jika memiliki
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPULb. Hadir langsung ke Puskesmas2. Pelanggan mengambil nomor antrian di mesin antrian sesuai kriteria yang telah disediakan.3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran4. Pelanggan menuju loket saat dipanggil nomor antriannya5. Pelanggan menyerahkan KTP/KK/Paspor asli atau fotocopi kepada petugas untuk didaftarkan menuju pelayanan yang dituju dan diinginkan pelanggan.6. Pelanggan menunggu panggilan antrian poli tujuan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Loket/Pelayanan Pendaftaran : ≤ 10 menit2. Penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan : ≤ 10 menit3. Penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap : ≤ 15 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran2. Rekam medis
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakatb. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website)

		<p>c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609)</p> <p>d. Media Kotak Saran</p>
--	--	--

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik

		<p>Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Sarung tangan 14. Masker bedah/N95 15. Sarung tangan 16. Face shield 17. Face shield 18. Gown 19. Kertas 20. Alat tulis 21. Map

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga perekam medis adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3/D4 Rekam Medis 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP yang berlaku 5. Bisa mengoperasikan komputer 6. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 7. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 8. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 9. Mampu bekerja secara tim <p>Kompetensi tenaga administrasi adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan SMA/ sederajat 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Bisa mengoperasikan komputer 4. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 5. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 6. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 7. Mampu bekerja secara tim
----	----------------------	--

4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang petugas rekam medis 2 orang tenaga administrasi</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan. 4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan 5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.

7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan</p>	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. 6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali. 3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku
----	---	--

		<p>laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.</p> <p>2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi</p> <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <p>1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).</p> <p>2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.</p> <p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) / KK2. Membawa Pengantar pemeriksaan Laborat dari Poli umum/KIA/Khusus/UGD
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui :<ol style="list-style-type: none">c. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPULd. Hadir langsung ke Puskesmas2. Pelanggan mengambil nomor antrian di mesin antrian sesuai kriteria yang telah disediakan.3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan umum/Khusus/KIA/UGD sesuai panggilan nomor antriannya5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas.6. Pelanggan diperiksa berat badan, tekanan darah dan suhu7. Pelanggan dianamnesa oleh Dokter/Perawat8. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter/Perawat9. Pelanggan menerima surat pengantar laborat menuju ruang laborat untuk diperiksa10. Pelanggan menunggu hasil pemeriksaan laborat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan 15 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan Hematologi

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pemeriksaan Urinalisis 3. Pemeriksaan sputum BTA sewaktu (pembuatan slide) 4. Pemeriksaan rapid test HIV R1 5. Pemeriksaan golongan darah 6. Pemeriksaan widal 7. Pemeriksaan HbsAg 8. Pemeriksaan siphilis 9. Pemeriksaan skreening gula darah 10. Pemeriksaan skreening asam urat 11. Pemeriksaan skreening kolesterol 12. Pemeriksaan swab Ag covid -19
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609) d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan 14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas 15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Hematoanalyzer 14. Sentrifus 15. Urinalizer 16. Mikroskop binokuler 17. Alat cek GCU 18. Blood lancet 19. Kapas alkohol 20. Sarung tangan 21. Masker bedah/N95 22. Sarung tangan 23. Masker bedah/N95 24. Sarung tangan 25. Face shield 26. Face shield 27. Gown 28. Kertas 29. Alat tulis 30. Map
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga analis laborat adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3 Analis 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Analis yang masih berlaku 5. Bisa mengoperasikan komputer 6. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 7. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 8. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku.

		9. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas analis laborat
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan. 4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan 5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.

7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan</p>	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. 6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa. 2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali. 3) Setiap terjadi insiden harus tercatat. <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku
----	---	--

		<p>laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.</p> <p>2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi</p> <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <p>1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).</p> <p>2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.</p> <p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p> <p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN FARMASI

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa Resep obat dari poli Rawat jalan/UGD
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan telah melakukan pendaftaran dapat melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Online melalui aplikasi JKN Mobile/SIMPULb. Hadir langsung ke Puskesmas2. Pelanggan menunggu panggilan antrian setelah terdaftar di loket pendaftaran3. Pelanggan duduk menunggu panggilan antrian di kursi tunggu pendaftaran4. Pelanggan menuju ruang pemeriksaan umum saat dipanggil nomor antriannya5. Pelanggan menyerahkan nomor antrian kepada petugas.6. Pelanggan diperiksa berat badan, tekanan darah dan suhu7. Pelanggan dianamnesa oleh Dokter/Perawat8. Pelanggan dilakukan pemeriksaan fisik oleh Dokter/Perawat9. Pelanggan mendapatkan resep10. Pelanggan menyerahkan resep ke petugas farmasi11. Pelanggan menunggu panggilan resep12. Pelanggan menerima obat dan penjelasan dari petugas13. Pelanggan pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Obat Jadi = <5 menit2. Pelayanan obat racikan = <15 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penerimaan resep dokter

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Pelayanan obat 3. Konsultasi efek samping obat
6.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dengan menulis Formulir Pengaduan Masyarakat b. Media sosial (Instagram, Facebook, Email dan Website) c. Media Elektronik (SMS dan Whatsapp messenger ke nomor 085-174-344-609) d. Media Kotak Saran

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

		<p>Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pembebasan Tarif Retribusi Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Pusat Kesehatan Masyarakat Bagi Masyarakat Kabupaten Lumajang Yang Tidak Memiliki Jaminan Kesehatan</p> <p>14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah pada UPT Puskesmas</p> <p>15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Gedung Pelayanan 2. Komputer dan Printer 3. Kursi Antrian Umum dan Khusus 4. Area Parkir Umum dan Khusus 5. Wifi 6. Media bacaan dan informasi layanan 7. Antrian Online 8. Ruang bermain anak 9. Pojok baca 10. Kursi kerja 11. Meja kerja 12. Buku register 13. Wastafel 14. Galon air minum 15. Hand rub

		<ul style="list-style-type: none"> 16. Tempat sampah medis 17. Tempat sampah non medis 18. Buku register 19. Mortir + penggerus obat 20. Tabung kaca 21. Pipet 22. Sarung tangan 23. Masker bedah/N95 24. Sarung tangan 25. Face shield 26. Face shield 27. Gown 28. Kertas 29. Alat tulis 30. Map
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi tenaga apoteker adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Lulusan S1 Farmasi/Apoteker 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIPA yang masih berlaku 5. Bisa mengoperasikan komputer 6. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 7. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 8. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 9. Mampu bekerja secara tim <p>Kompetensi tenaga asisten apoteker adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Lulusan D3 Farmasi 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Memiliki STR 4. Memiliki SIP Asisten apoteker yang masih berlaku

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Bisa mengoperasikan komputer 6. Dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada pelanggan 7. Memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan dan tugas tanggungjawabnya. 8. Taat dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pelayanan yang berlaku. 9. Mampu bekerja secara tim
4.	Pengawasan Internal	<p>Penanganan Internal yang diberlakukan di UPT.Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang tenaga apoteker 2 orang tenaga asisten apoteker</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua unit pelayanan melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatannya, antara lain adanya kesesuaian pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, dan memastikan tercapainya sasaran mutu 2. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan pelanggan 3. Adanya audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif

		<p>dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p> <p>4. Pengendalian jika ada hasil yang tidak sesuai dalam pelayanan</p> <p>5. Peningkatan berkelanjutan seluruh karyawan dan pimpinan puskesmas terhadap efektivitas sistem mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan UPT. Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. Penilaian indikator kinerja klinis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Penilaian indikator pelayanan klinis dilakukan setiap 1 bulan sekali, dilakukan evaluasi setiap 6 bulan dan ditindak lanjuti. <p>b. Pengukuran pencapaian sasaran keselamatan pasien. Hal – hal yang harus diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketetapan identifikasi pasien. 2) Peningkatan Komunikasi yang efektif 3) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai 4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. 6) Pengurangan resiko jatuh. <p>c. Pelaporan insiden keselamatan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap terjadi insiden keselamatan pasien diidentifikasi dan segera dianalisa.

		<p>2) Hasil analisa dilaporkan ke Kepala Puskesmas untuk dievaluasi dan didiskusikan dengan unit terkait untuk mencegah kejadian terulang kembali.</p> <p>3) Setiap terjadi insiden harus tercatat.</p> <p>d. Analisa dan tindak lanjut</p> <p>1) Setiap kejadian harus dapat dianalisa penyebabnya dan dicatat dalam buku laporan KTD, KTC, KPC dan KNC / buku ketidaksesuaian dalam pelayanan.</p> <p>2) Rencana tindak lanjut penanganan KTD, KTC, KPC atau KNC yang telah disepakati harus dicatat dan dievaluasi</p> <p>e. Penerapan Manajemen Resiko.</p> <p>1) Manajemen resiko meliputi ancaman dan peluang (maksimalisasi peluang, minimalisasi ancaman dan meningkatkan kepuasan hasil).</p> <p>2) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang logis dan sistematis untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien.</p> <p>3) Manajemen resiko mensyaratkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.</p> <p>4) Manajemen resiko memerlukan pemikiran yang seimbang antara biaya untuk mengatasi resiko dan meningkatkan peluang perbaikan dengan manfaat yang diperoleh.</p>
7.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja yang diberlakukan di UPT Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang antara lain :</p> <p>a. 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</p>

		<p>b. Evaluasi terhadap capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat</p> <p>c. Evaluasi oleh tim audit internal untuk memastikan sistem mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.</p>
--	--	--