



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN**

Jl. Raya Klatakan No.06 Klatakan-Tanggul Telp. 0336 444145

Email : pkmklatakan@gmail.com

JEMBER

Kode Pos 68155

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN**

NOMOR : 440 / 003 / 311.32 / 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
(UPTD) PUSKESMAS KLATAKAN

KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN  
KABUPATEN JEMBER,

- 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 dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada butir a dan b perlu ditetapkan keputusan kepala UPTD. Puskesmas Klatakan tentang Standar Pelayanan Publik di UPTD. Puskesmas Klatakan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor 440/7688/311/2019 Tentang Pedoman Penyusunan Dokumen Akreditasi Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN.
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Di UPTD. Puskesmas Klatakan sebagaimana dimaksud dalam keputusan ini meliputi Standar Pelayanan Minimal, Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Masyarakat Perseorangan sebagaimana tersebut sebagai lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Di UPTD Puskesmas Klatakan dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : J E M B E R  
Pada tanggal : 04 Januari 2023

KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN  
KABUPATEN JEMBER

  
drg. DRIANA DESY P

Pembina IVa

NIP. 19813112 201001 2 019



Lampiran

Keputusan Kepala UPTD. Puskesmas Klatakan

Nomor : 440/003/311.32/2023

Tanggal : 04 Januari 2023

Perihal : Standar Pelayanan Di  
UPTD. Puskesmas Klatakan

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN**  
**STANDAR PELAYANAN FARMASI**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa resep dari poli
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang membawa resep</li><li>2. Kertas resep ditaruh di kotak resep</li><li>3. Menunggu panggilan dari petugas farmasi</li><li>4. Petugas menyiapkan obat</li><li>5. Pasien dipanggil berdasarkan no antrian</li><li>6. Pasien menerima obat dan menerima informasi obat (Dosis, Waktu, Cara, Indikasi dan Efek Samping Obat)</li><li>7. Pasien melakukan tanda tangan penerimaan obat</li><li>8. Pasien pulang</li></ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Resep Non Racikan : <math>\leq 7</math> menit</li><li>2. Resep Racikan : <math>\leq 10</math> menit</li></ol>
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberian Obat</li><li>2. Pemberian Informasi Obat<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dosis minum obat</li><li>b. Waktu minum obat</li><li>c. Cara minum obat</li><li>d. Indikasi obat</li><li>e. Efek samping obat</li></ol></li></ol>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kotak Saran</li><li>b. Whatshapp : 0857 8486 6165</li><li>c. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li></ol></li><li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li><li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<ul style="list-style-type: none"><li>• Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/<i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan.</li></ul></li></ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika</li> <li>2. Undang-undang No 35 Tahun 2009 tentang Narkotika</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja penyerahan obat</li> <li>2. Meja peracikan obat</li> <li>3. Komputer dan Printer</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> <li>5. Kursi petugas farmasi</li> <li>6. Alat penghalus obat racikan (pulverizer dan mortir)</li> <li>7. Kulkas penyimpanan obat</li> <li>8. Dispenser</li> <li>9. Lemari penyimpanan Obat (tablet, sirup, salep) dan Alkes</li> <li>10. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas pembungkus obat racikan, alat pengepres kertas puyer, dll)</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker)</li> <li>2. Asisten Apoteker (D-3 Farmasi)</li> <li>3. Tenaga Kesehatan lain (Tenaga non-kefarmasian) yang didelegasikan kepala puskesmas untuk membantu pelayanan kefarmasian</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu orang Apoteker</li> <li>2. Satu orang Asisten Apoteker</li> <li>3. Satu orang Tenaga non-kefarmasian</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Rapat Mutu Bulanan</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN UGD**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum 2. Pasien BPJS, KIS, ASKES (menunjukkan kartu asli).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. 4. Petugas melakukan inform consent. 5. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. 6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 7. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama jam pelayanan rawat jalan 07.00 s.d. 14.00 WIB
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat yang berisiko tinggi.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Bed 2. Standar infus set 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen 7. Heacting-set 8. Nebulizer 9. Obat-obat emergency yang diperlukan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat
6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Whatshapp : 0857 8486 6165</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/<i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan</li> </ul> </li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
SKRINING PENGUNJUNG**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Masker
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan pengecekan suhu, penggunaan masker dan mencuci tangan.</li> <li>2. Petugas mempersilakan pengunjung yang telah lolos skrining untuk masuk ke Puskesmas.</li> <li>3. Petugas mengarahkan pengunjung yang tidak lolos skrining untuk : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan masker.</li> <li>b. Suhu tubuh &gt; 37,5° C maka pengunjung diarahkan ke pelayanan <i>Fast-Track</i>.</li> <li>c. Apabila belum mencuci tangan maka pengunjung diarahkan untuk cuci tangan.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 menit
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	Hasil Skrining
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Telepon : 0857 8486 6165</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang No. 04 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 No. 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3273)</li> <li>3. Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 12 Tahun 2020 tentang Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) sebagai Bencana Nasional</li> </ol>

2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi petugas</li> <li>3. Thermogun</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas skrining berpendidikan minimal SMA/ sederajat
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan skrining adalah berjumlah satu orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN TB-KUSTA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB</li> <li>2. Mendapatkan penjelasan mengenai pemeriksaan TB</li> <li>3. Mendapatkan pengobatan yang tepat</li> <li>4. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> <li>2. Pasien rujukan dari poli umum maupun Kader kesehatan</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b><u>Pasien datang langsung:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau keluarga membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Pasien dipanggil di poli umum</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>6. Petugas melakukan rujukan ke ruang P2M / DOTS</li> <li>7. Petugas melakukan verifikasi data melalui anamnesa dan pemeriksaan</li> <li>8. Petugas melakukan informed consent pemeriksaan penunjang</li> <li>9. Petugas menerima sampel dahak pasien</li> <li>10. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/ Loket Obat.</li> <li>11. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankes lanjutan</li> <li>12. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut</li> <li>13. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif</li> </ol> <p><b><u>Pasien tidak datang langsung:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kader kesehatan datang ke Puskesmas membawa sampel dahak pasien dan persyaratan pendaftaran</li> <li>2. Petugas P2 mendaftarkan pasien di loket pendaftaran</li> <li>3. Petugas P2 menerima sampel dahak yang dibawa kader</li> <li>4. Petugas P2 mendaftarkan pasien di sistem online</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankes lanjutan</li> <li>6. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut</li> <li>7. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maksimal 30 menit di Puskesmas</li> <li>2. Maksimal 7 hari pemeriksaan TCM (Tes Cepat Molekular) di Fasyankes lanjutan</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB</li> <li>2. Mendapatkan penjelasan mengenai pemeriksaan TB</li> <li>3. Mendapatkan pengobatan yang tepat</li> <li>Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran Puskesmas</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. Whatsapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengaduan yang bersangkutan</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis</li> </ol>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja periksa</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Senter</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Timbangan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Perawat</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>

5	Jumlah Pelaksana	1. 1 Dokter Umum 2. Perawat/ Penanggung jawab TB
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Monev Mutu Bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN POLI UMUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>6. Petugas memberi resep obat.</li> <li>7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 Menit
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat.</li> <li>6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran Puskesmas</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. Whatsapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengaduan yang bersangkutan</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Alat tindakan</li> <li>5. Bahan habis pakai</li> <li>6. Tensimeter</li> <li>7. Thermometer</li> <li>8. Stetoskop</li> <li>9. Senter</li> <li>10. Timbangan</li> <li>11. Microtoise</li> <li>12. Komputer</li> <li>13. Printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 Dokter umum</li> <li>2. 1 Perawat</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Kancing kepuasan pasien</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN MTBS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>6. Petugas memberi resep obat.</li> <li>7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit, serta penyuluhan/ KIE.</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis.</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> <li>6. Mendapatkan surat calon pengantin apabila diperlukan.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran Puskesmas</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. Whatsapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengaduan yang bersangkutan</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja periksa</li> <li>2. Tempat tidur periksa</li> <li>3. Kursi periksa</li> <li>4. Meja tindakan</li> <li>5. Alat tindakan</li> <li>6. Bahan habis pakai</li> <li>7. Thermometer</li> <li>8. Senter</li> <li>9. Stetoskop</li> <li>10. Metlin</li> <li>11. Timbangan</li> <li>12. Komputer-set</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 Dokter Umum</li> <li>2. 1 Perawat</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Kancing kepuasan pasien</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN LABORATORIUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN																						
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa permintaan laboratorium dari sub unit yang merujuk																						
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima blangko permintaan pemeriksaan laboratorium.</li> <li>2. Petugas mengkonfirmasi data pasien</li> <li>3. Petugas menghitung biaya pemeriksaan untuk pasien umum</li> <li>4. Petugas mengkonfirmasi biaya pemeriksaan</li> <li>5. Petugas mempersilahkan pasien melakukan pembayaran ke loket kemudian mengintruksikan pasien untuk kembali ke laboratorium</li> <li>6. Petugas melayani pasien sesuai jenis permintaan pemeriksaan laborat</li> <li>Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil lab di luar ruangan.</li> <li>8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dikomputer dan di blangko hasil pemeriksaan laborat.</li> <li>9. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien</li> <li>10. Petugas mempersilahkan pasien untuk menandatangani bukti pengambilan hasil</li> <li>11. Petugas mempersilahkan pasien untuk kembali ke sub unit yang merujuk</li> </ol>																						
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Darah lengkap Analyzer</td> <td style="width: 30%;">15 menit</td> </tr> <tr> <td>Hb Analyzer</td> <td>15 menit</td> </tr> <tr> <td>Urine rutin</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>Golongan darah</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>Widal</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>Tes Kehamilan</td> <td>15 menit</td> </tr> <tr> <td>Gula darah</td> <td>1 jam</td> </tr> <tr> <td>Cholesterol</td> <td>1 jam</td> </tr> <tr> <td>Asam Urat</td> <td>1 jam</td> </tr> <tr> <td>Trigliseride</td> <td>1 jam</td> </tr> <tr> <td>Tripel eliminasi</td> <td>30 menit</td> </tr> </table>	Darah lengkap Analyzer	15 menit	Hb Analyzer	15 menit	Urine rutin	30 menit	Golongan darah	10 menit	Widal	30 menit	Tes Kehamilan	15 menit	Gula darah	1 jam	Cholesterol	1 jam	Asam Urat	1 jam	Trigliseride	1 jam	Tripel eliminasi	30 menit
Darah lengkap Analyzer	15 menit																							
Hb Analyzer	15 menit																							
Urine rutin	30 menit																							
Golongan darah	10 menit																							
Widal	30 menit																							
Tes Kehamilan	15 menit																							
Gula darah	1 jam																							
Cholesterol	1 jam																							
Asam Urat	1 jam																							
Trigliseride	1 jam																							
Tripel eliminasi	30 menit																							
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum																						
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik																						



6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. Whatshapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ol>
----	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</li> <li>2. Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</li> <li>3. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang baik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik.</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.364/MENKES/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan.</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1284/MENKES/SK/III/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Laboratorium</li> <li>2. Pengaman dan stabilizer alat listrik</li> <li>3. APD</li> <li>4. Perangkat sampling</li> <li>5. Centrifuge</li> <li>6. Fotometer</li> <li>7. Hematologi Analizer</li> </ol>

		8. Urine Analyzer 9. Mikroskop Binokuler 10. Safety Cabinet 11. Refrigerator 12. Meja Pelayanan 13. Komputer 14. Printer 15. Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan Pendidikan minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik.
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Monev Mutu Bulanan 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dua orang petugas laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Monev Mutu Bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN KIA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila di perlukan</li> <li>6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan ( RS) apabila diperlukan</li> <li>7. Petugas memberi resep obat.</li> <li>8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/loket obat</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
4	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila di perlukan</li> <li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> <li>6. Mendapatkan surat calon pengantin apabila</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Survey</li> <li>b. Kancing dan Kotak Saran</li> <li>c. Telepon : (0336) 444145</li> <li>d. Whatshapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim kepuasan pelanggan</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan secara langsung, papan pengumuman, melaiu telepon/email atau pada saat pertemuan lintas sektoral apabila tidak dapat di selesaikan secara internal.</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja periksa</li> <li>2. Kursi petugas</li> <li>3. Kursi periksa</li> <li>4. Meja tindakan</li> <li>5. Alat tindakan</li> <li>6. Tensimeter</li> <li>7. Thermometer</li> <li>8. Senter</li> <li>9. Dopler</li> <li>10. Metlin</li> <li>11. Reflek patella</li> <li>12. Tempat tidur (Gyn)</li> <li>13. Bahan habis pakai</li> <li>14. KB-set</li> <li>15. Komputer</li> <li>16. Printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>4. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	3 Bidan
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
7	Jaminanan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN UBM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konseling</li> <li>2. Pemberian informasi cara berhenti merokok               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cara untuk berhenti merokok</li> <li>b. Manfaatberhentimerokok</li> <li>c. Bahaya asap rokok bagi kesehatan, baik perokok aktif maupun perokok pasif</li> </ol> </li> </ol>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran, atau</li> <li>2. Dirujuk dari poli</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil no antrian.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Pasienmenujukeruang KBM</li> <li>4. Apabila berdasarkan rujukan, pasien menuju ke poli yang dituju</li> <li>5. Pasien dirujuk ke UBM</li> <li>6. Pasien mendapatkan konseling UBM</li> <li>7. Melakukan kesepakatan untuk pertemuan selanjutnya</li> <li>8. Pasien pulang.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≥ 15 menit
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konseling</li> <li>2. Pemberian informasi cara berhenti merokok               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cara untuk berhenti merokok</li> <li>b. Manfaat berhenti merokok</li> </ol> </li> <li>3. Bahaya asap rokok bagi kesehatan, baik perokok aktif maupun perokok pasif</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. Whatshapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelolapengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pelayanan konseling</li> <li>2. Kursi petugas</li> <li>3. Kursi pasien</li> <li>4. Media KIE (poster, leaflet, flyer, lembarbalik)</li> <li>5. Blangko KBM</li> <li>6. Alat tulis kantor</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Perawat (Minimal D3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	1 Perawat
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN IMUNISASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri dan/atau bersama pendamping bila perlu.</li> <li>2. Pasien membawa persyaratan : membawa KTP, kartu berobat (jika ada), kartu jaminan kesehatan : ASKES, KIS, BPJS (jika ada).</li> <li>3. Pasien mengambil nomor antrean dan mendaftar di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu.</li> <li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean, nama dan alamat.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean.</li> <li>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan.</li> <li>3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaansesuai keluhan.</li> <li>4. Pasien diberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan.</li> <li>5. Pasien diperiksa oleh petugas.</li> <li>6. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.</li> <li>7. Pemberian resep obat.</li> <li>8. Pasien dirujuk ke RS jika diperlukan.</li> <li>9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/Loket Obat.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	20 menit
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE).</li> <li>2. Resep</li> <li>3. Buku KIA</li> <li>4. Surat keterangan imunisasi.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. Whatshapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermogun</li> <li>5. Stetoskop</li> <li>6. Timbangan badan</li> <li>7. Sput</li> <li>8. Vaksin</li> <li>9. Laptop dan printer</li> <li>10. Alat tulis kantor</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</li> <li>3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Satu orang tenaga medis maupun paramedis.
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN GIZI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang membawa rujukan konseling gizi</li> <li>2. Pasien dipanggil ke ruang konseling sesuai urutan</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi konsultasi.</li> <li>3. Pasien dilakukan anamnesa gizi.</li> <li>4. Pasien dilakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan</li> <li>5. Pasien diberikan informasi dan penjelasan mengenai diet yang harus dilakukan</li> <li>6. Pasien diberikan waktu untuk bertanya apabila ada informasi yang belum jelas.</li> <li>7. Pasien menerima leaflet diet sesuai dengan penyakitnya.</li> <li>8. Pasien dipersilakan meninggalkan ruangan apabila sudah jelas.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 20 menit
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konseling Gizi</li> <li>2. Pemberian leaflet gizi</li> <li>3. Pemberian/ Penyerahan PMT (Pemberian Makanan Tambahan)</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. No Whatshapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No.33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja petugas/ meja anamnesa</li> <li>2. Alat pengukur berat badan</li> <li>3. Alat pengukur tinggi badan</li> <li>4. Leaflet Diit</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> <li>6. Kursi petugas</li> <li>7. PMT Biskuit dan susu bagi ibu hamil dan balita</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas Gizi (pendidikan minimal D III Gizi)
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas gizi
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pegawai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Monev Mutu Bulanan</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan).</li> <li>2. Pasien membawa persyaratan : kartu identitas diri (KTP/KK), kartu berobat (jika ada), kartu Jaminan Kesehatan (jika ada).</li> <li>3. Pasien mengambil nomor antrian poli gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran.</li> <li>4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu poli gigi.</li> <li>5. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan.</li> <li>3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.</li> <li>4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan.</li> <li>5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.</li> <li>6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan.</li> <li>7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Pemberian resep obat oleh dokter.</li> <li>9. Pengambilan resep ke apotek/ loket obat.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit</li> <li>2. Untuk kasus berat : lebih &gt; 15 menit</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)</li> <li>2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis.</li> <li>3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</li> <li>4. Surat rujukan ke Rumah Sakit.</li> <li>5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit.</li> <li>6. Tindakan gigi.</li> </ol>

6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Telepon : (0336) 444145</li> <li>c. No Whatshapp : 0857 8486 6165</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol>
----	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja perawat/ meja anamnesa</li> <li>2. Meja dokter</li> <li>3. Dental unit</li> <li>4. Kompresor</li> <li>5. Tensimeter</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Timbangan badan</li> <li>8. Thermometer</li> <li>9. Sterilisator</li> <li>10. Alat tindakan</li> <li>11. Komputer-set dan printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</li> <li>2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 Dokter Gigi</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> </ol>

		2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li><li>2. Monev Mutu Bulanan</li><li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li></ol>

**STANDAR PELAYANAN UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN**  
**STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas : KTP, KIA, ata KK (pasien baru)</li> <li>2. Kartu pendaftaran/e-kartu Berobat (pasien lama)</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang ke loket pendaftaran mengambil antrian mesin.</li> <li>b. Petugas loket memanggil pasien sesuai nomor urut antrian pasien mesin.</li> <li>c. Petugas loket menanyakan status kunjungan.</li> <li>d. Apabila kunjungan baru, petugas loket meminta kelengkapan administrasi (KTP/KK/BPJS) dan memasukkan informasi identitas yang dibutuhkan ke database pasien serta mengirimkan kartu berobat pasien melalui whatsapp.</li> <li>e. Petugas loket membuat berkas rekam medis pasien baru.</li> <li>f. Petugas loket memberikan <i>general inform consent</i> untuk dibaca dan ditanda tangani oleh pasien baru.</li> <li>g. Apabila kunjungan lama, petugas loket meminta kelengkapan administrasi (Kartu berobat, KTP/KK/BPJS) dan memasukkan identitas pasien ke dalam database loket serta memasukkan identitas dan mendaftarkan pasien ke dalam SIMKES.</li> <li>b. Petugas loket memasukkan identitas pasien ke dalam aplikasi (Pcare/Web Antrean Faskes/Database Manual Loket).</li> <li>c. Petugas loket mengisi lembar medis rawat jalan sesuai poli tujuan.</li> <li>d. Petugas loket memberikan informasi mengenai alur pelayanan, kelengkapan</li> </ol>

		<p>elayanan, jadwal pelayanan, jenis pelayanan, serta hak dan kewajiban pasien.</p> <p>e. Petugas loket menanyakan kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien.</p> <p>f. Petugas loket mencatat hasil pemberian informasi kedalam buku monitoring pemberian informasi pasien.</p> <p>g. Petugas loket mengarahkan pasien untuk menuju poli tujuan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pasien Baru : 10 menit</p> <p>Pasien Lama : 10 menit</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan bupati jember nomer 1 tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan Daerah Nomer 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</p> <p>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang petunjuk teknis program pelayanan kesehatan Gratis bagi penduduk kabupaten jember.</p> <p>4. Pasien spm : sesuai dengan perbub No. 63 Tahun 2021 tentang pedoman penggunaan dana program pelayanan kesehatan masyarakat miskin ( SPM ) Yang di jamin pemerintah kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pendaftaran Pasien</p> <p>2. Pelayanan Rekam Medis pasien</p>
6	Penanganan Pengaduan,	<p>1. SMS/WA : 0822 333 30 310</p> <p>2. Telepon : (0336) 444145</p>

	Saran dan Masukan	<p>3. Facebook : Puskesmas Klatakan</p> <p>4. Instagram : @pkm_klatakan</p> <p>5. Email : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></p> <p>6. Website: <a href="https://sites.google.com/view/puskesmasklatakan">https://sites.google.com/view/puskesmasklatakan</a></p> <p>7. Secara tertulis : kotak saran</p> <p>8. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Klatakan</p> <p>9. Link Kritik dan saran: <a href="https://bit.ly/3T9IMSq?r=qr">https://bit.ly/3T9IMSq?r=qr</a></p>
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 10.30 WIB</p>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No.33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Meja</p> <p>2. Kursi</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	S1 SKM SMA
4	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>3. Tim Audit Internal Puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang petugas loket
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<p>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Mini Lokakarya Bulanan</p> <p>2. Monev Mutu Bulanan</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat</p>



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN RAWAT INAP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan rawat inap
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dengan indikasi rawat inap</li> <li>2. Identitas diri (KTP/KK/Kartu JKN)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dari Ruang Gawat Darurat atau Rawat Jalan</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan kajian awal keperawatan/kebidanan, pemeriksaan vital sign, dan tindakan medis sesuai advise dokter</li> <li>4. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien</li> <li>5. Petugas melakukan perawatan selama pasien dirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk</li> <li>6. Petugas melakukan pencatatan perkembangan pasien terintegrasi perkembangan kondisi pasien di rekam medis pasien</li> <li>7. Dokter memberikan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi, serta dapat memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan</li> <li>8. Petugas memulangkan pasien sesuai dengan advise dokter</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan kondisi dan kasus pasien
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum :            Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.            Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: sesuai Dengan PERPRES No. 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</li> <li>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin</li> </ol>

		(SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan rawat inap
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. SMS/WA : 0857 8486 6165 2. Telepon : (0336) 444145 3. Facebook : Puskesmas Klatakan 4. Instagram : @pkm_klatakan 5. Email : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a> 6. Website: <a href="https://sites.google.com/view/puskesmasklatakan">https://sites.google.com/view/puskesmasklatakan</a> 7. Secara tertulis : kotak saran 8. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Klatakan 9. Link Kritik dan saran: <a href="https://bit.ly/3T9IMSq?r=qr">https://bit.ly/3T9IMSq?r=qr</a>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang administrasi pasien rawat inap 2. Bangsal rawat inap 12 buah terdiri dari 3 tempat tidur pasien anak, 4 tempat tidur pasien dewasa, 3 tempat tidur pasien isolasi, dan 2 tempat tidur pasien kebidanan 3. Ruang persalinan 4. Kamar mandi pasien di setiap bangsal pasien 5. Peralatan medis pendukung 6. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki STR dan SIP 2. DIII/S1 Keperawatan yang memiliki STR dan SIP serta sesuai kewenangannya 3. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki STR dan SIP serta sesuai kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1 Dokter 8 Perawat

6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li><li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pegawai	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li><li>2. Monev Mutu Bulanan</li><li>3. Survei Kepuasan Pasien</li></ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN RUANG BERSALIN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien ruang bersalin</li> <li>2. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dari Ruang Gawat Darurat atau Rawat Jalan</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis, kajian awal kebidanan, pemeriksaan vital sign, dan tindakan medis sesuai advise dokter</li> <li>4. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien</li> <li>5. Petugas melakukan perawatan selama pasien dirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk</li> <li>6. Petugas melakukan pencatatan perkembangan pasien terintegrasi perkembangan kondisi pasien di rekam medis pasien</li> <li>7. Dokter memberikan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi, serta dapat memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan.</li> <li>8. Petugas memulangkan pasien sesuai dengan advise dokter</li> <li>9. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Klatakan, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi kala 1 persalinan : <math>\leq 12</math> jam</li> <li>2. Penanganan kala 2 persalinan pada primi gravida : <math>\leq 2</math> jam</li> <li>3. Penanganan kala 2 persalinan pada multi gravida : <math>\leq 1</math> jam</li> <li>4. Penanganan kala 3 persalian : <math>\leq 30</math> menit</li> <li>5. Observasi kala 4 persalinan: <math>\leq 2</math> jam</li> <li>6. Pelayanan nifas KF 1 : <math>\leq 6</math> jam</li> <li>7. Pelayanan neonatal KN 1 : <math>\leq 6</math> jam</li> <li>Rujukan gawat darurat : <math>\leq 60</math> menit</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang</li> </ul> </li> </ol>

		<p>Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> <p>2. Pasien JKN: sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Ruang Bersalin
6	Penanganan Pengaduan,Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 0857 8486 6165</li> <li>2. Telepon : 0336 - 444145</li> <li>3. Instagram : @pkm_klatakan</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Klatakan</li> <li>5. Email : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></li> <li>6. Google Maps : Puskesmas Klatakan</li> <li>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</li> <li>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</li> </ol>
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	24 Jam

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, pelayanan kontrasepsi, dan pelayanan kesehatan seksual</li> <li>5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Administrasi Pasien Rawat Inap</li> <li>2. Ruang Bersalin/ Nifas dengan 2 tempat tidur</li> <li>3. Kamar mandi pasien di ruang pasien</li> <li>4. Telepon/<i>Handphone</i></li> <li>5. Komputer/ Laptop, printer, dan jaringannya</li> <li>6. Peralatan medis pendukung</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP)</li> <li>2. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Praktek Bidan (SIPB) sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Bidan : 9 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
---	----------------------------	--

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN KB**

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>2. Buku KIA</li> <li>3. Form K1 KB dan K4 KB</li> <li>4. Identitas Diri (KTP/ KK/ Kartu JKN/ lainnya untuk proses re-identifikasi pasien)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean</li> <li>2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan kajian awal klinis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan konsultasi kepada pasien terkait Alat Kontrasepsi (KB) / Calon Pengantin / Pemeriksaan IVA.</li> <li>6. Petugas dapat memberikan rujukan internal ke pasien apabila diperlukan ke laboratorium / ruangan KIA / ruangan imunisasi / Ruang Gizi / ruangan KIE selanjutnya kembali ke dokter untuk pelayanan secara komprehensif.</li> <li>7. Petugas memberikan pelayanan KB / Pelayanan Catin/ Pelayanan IVA / pengobatan sesuai klasifikasi, memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan atau pemberian resep untuk pasien.</li> <li>8. Pengambilan obat di ruangan farmasi</li> <li>9. Petugas mengentri hasil pemeriksaan ke register online Puskesmas Klatakan, SIMKES, dan P-Care (untuk pasien BPJS).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Penggunaan KB / Efek samping dan Komplikasi (Pengobatan) : 30 menit</li> <li>2. Pemasangan Implan : 30 menit</li> <li>3. Pencabutan Implan : 30 menit</li> <li>4. Pemasangan IUD : 60 Menit</li> <li>5. Pencabutan IUD : 60 menit</li> <li>6. Pemberian Pil KB : 15 menit</li> <li>7. Pemberian Suntik KB : 15 menit</li> <li>8. Pemeriksaan IVA : 30 menit</li> </ol>



4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</li> <li>- Luar Wilayah : sesuai dengan Peraturan Daerah Kab.Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ul> <p>2. Pasien JKN: sesuai dengan PERPRES Nomer 64 tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pasien J-Kueren: sesuai dengan Peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember.</p> <p>4. Pasien SPM: sesuai dengan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Di Jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan Akseptor Kontrasepsi baru dan lama</p> <p>2. Konsultasi, Informasi, dan Edukasi Kesehatan Reproduksi PUS / Calon pengantin</p> <p>3. Pelayanan IVA</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. SMS/WA : 0857 8486 6165</p> <p>2. Telepon : 0336 - 444145</p> <p>3. Instagram : @pkm_klatakan</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Klatakan</p> <p>5. Email : <a href="mailto:pkmklatakan@gmail.com">pkmklatakan@gmail.com</a></p> <p>6. Google Maps : Puskesmas Klatakan</p> <p>7. Secara tertulis : Kotak Saran di ruang tunggu</p> <p>8. Secara Langsung : Sampaikan keluhan Anda pada petugas di ruang layanan</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 12.30 WIB</p>


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

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang – Undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia</p>

		Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan Pasien 2. Ruang Tindakan 3. Peralatan medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda Registrasi, sudah mengikuti pelatihan CTU, KB, dan IVA sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1 Tenaga bidan
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Ditetapkan di : J E M B E R  
Pada tanggal : 04 Januari 2023

KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLATAKAN  
KABUPATEN JEMBER

  
drg. DRIANA DESY P  
Pembina IVa

NIP. 19813112 201001 2 019