



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

Jl. Watu Ulo No.09 Sabrang, Telp. (0336) 881734  
JEMBER

Kode Pos 68172

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS SABRANG**

NOMOR :440/017A/311.10 2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI UPTD. PUSKESMAS SABRANG**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada puskesmas Sumpalsari;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan kepala puskesmas.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
  3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
  4. Menteri PAN-RB Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan partisipasi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
  6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur ;
  7. Peraturan Bupati Jember Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember
  8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember No 440/2059/311/2021 tentang struktur Organisasi Unit Pelaksana

Daerah (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan  
Kabupaten Jember

MEMUTUSKAN :

- PERTAMA : Standar Pelayanan Puskesmas Sabrang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Puskesmas Sabrang
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila kemudian hari terhadap kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember

Pada Tanggal : 13 Januari 2023

KEPALA UPTD. PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER,



**drs. ZAINUL ARIFIN**  
Penata Tk. I / III D

NIP. 19860624 201903 2 014

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Sabrang  
 Nomor : 440/017A /311.10 /2023  
 Tanggal : 13 Januari 2023  
 Perihal : Standar Pelayanan Unit Pelayanan Teknis Daerah  
 Puskesmas Sabrang

**STANDAR PELAYANAN UPTD. PUSKESMAS SABRANG  
 STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :<br>1. Kartu identitas : KTP, KIA ,a t a u KK (pasien baru)<br>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)<br>3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas mencuci tangan dan memakai APD level 1<br>2. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian di loket pendaftaran<br>3. Petugas memprioritaskan pada pasien difabel, lansia, ibu hamil dan pasien resiko jatuh untuk mengambil nomor antrian warna orange<br>4. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian pasien<br>5. Petugas mendaftarkan pasien ,<br>a. Pasien Baru<br>1) Petugas loket menanyakan KTP/ KK/ BPJS untuk keperluan identitas pasien.<br>2) Petugas mengentris data ke buku register dan komputer (PCARE / SIMKES)<br>3) Petugas loket membuat kartu kunjungan pasien dan membuat RM baru<br>4) Petugas loket menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien<br>5) Petugas menanyakan kejelasan informasi<br>6) Jangka waktu pendaftaran 10 menit<br>b. Pasien lama<br>1) Petugas menanyakan KKP dan KTP/ BPJS<br>2) Petugas mengentri data ke buku register dan komputer (PCARE / SIMKES)<br>3) Petugas loket pendaftaran menuliskan nomor rekam medis, nama dan tanggal kemudian disisipkan kedalam tracer<br>4) Petugas mencari RM pasien<br>5) Jangka waktu pendaftaran 5 menit<br>6. Petugas menanyakan tujuan berobat<br>7. Petugas menyerahkan KKP dan KTP/ BPJS pasien<br>8. Petugas mengantarkan RM pasien ke poli tujuan<br>9. Petugas melepas APD level 1 dan mencuci tangan |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Pasien Baru : 15 menit<br>Pasien Lama : 10 menit   |
| 4  | Biaya/tarif                    | 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<br>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>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, Saran danMasukan | <p>1. SMS/WA : 085254469952</p> <p>2. Telepon : (0336) 881734</p> <p>3. Facebook : puskesmas sabrang</p> <p>4. Instagram : sabrangpuskesmas</p> <p>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></p> <p>6. Secara tertulis : kotak saran</p> <p>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</p>            |

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

| NO | KOMPONEN                                  | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1  | Dasar Hukum                               | <p>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan RepublikIndonesia Nomer 43 Tahun 2019 TentangPuskesmas</p> <p>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</p> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas      | <p>1. Kursi ruang tunggu</p> <p>2. Kursi pasien prioritas</p> <p>3. Komputer dan jaringan internet</p>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                      | <p>1. DIII</p> <p>2. SLTA/ sederajat</p>  |
| 4  | Pengawasan Internal                       | <p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>  |
| 5  | Jumlah Pelaksana                          | <p>Penanggung jawab : 1 orang</p> <p>DIII : 1 orang</p> <p>SLTA/ sederajat : 2 orang</p>  |
| 6  | Jaminan Pelayanan                         | <p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>  |
| 7  | Jaminan keamanan dan keselamatanpelayanan | <p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p>  |

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

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD. PUSKESMAS SABRANG

KABUPATEN JEMBER



drg. ZAINUL ARIFIN

NIP. 19670311 200604 1 014

## Standar Pelayanan Unit Gawat Darurat

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                               | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Kondisi pasien darurat   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang sendiri atau rujukan dari poli</li><li>2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien</li><li>3. Petugas melakukan anamnesis</li><li>4. Petugas melakukan pemeriksaan</li><li>5. Petugas memilah pasien sesuai dengan kegawat daruratannya</li><li>6. Petugas mengkonsulkan pasien kepada DPJP</li><li>7. Petugas melakukan tindakan medis sesuai dengan advice DPJP</li><li>8. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien kefasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi</li></ol>  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Label Merah : 0-10 Menit<br>Label Kuning : Kurang dari 30 Menit<br>Label Hijau : kurang dari sama dengan 30 Menit<br>Label Hitam : 60 Menit  |
| 4  | Biaya/tarif                            | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li><li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li><li>3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten jember</li><li>4. Pasien SPM : Sesuai dengan Perbup No. 63 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin ( SPM) Yang Di jamin Pemerintah Kabupaten Jember</li></ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                       | Penanganan Kegawatdaruratan  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. SMS/WA : 085254469952</li><li>2. Telepon : (0336) 881734</li><li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li><li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li><li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li><li>6. Secara tertulis : kotak saran</li><li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</li></ol>   |

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

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayann gawat darurat</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 UGD</li> <li>2. Ruang administrasi</li> <li>3. Telepon/HP</li> <li>4. Peralatan medis pendukung</li> <li>5. Ambulan untuk rujukan pasien</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memilki surat ijin praktek</li> <li>2. Sarjana keperawatan yang memiliki suratijin praktik</li> <li>3. DIII Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>4. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>  |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>  |
| 5  | Jumlah Pelaksana                           | <p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call<br/>                     Perawat : minimal 2 orang per shift jaga<br/>                     Bidan : minimal 2 orang per shift jaga</p>   |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dandapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>   |
| 7  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>  |

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

Jember, 13 Januari 2023  
KEPALA UPTD. PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



drg. ZAINUL ARIFIN  
NIP. 19670311 200604 1 014



### 3. Standar Pelayanan Poli Umum

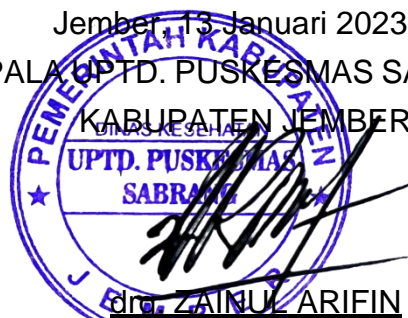
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan :

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Tersedianya Rekam Medis Pasien   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>7. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai</li> </ol>   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Pengobatan/Rujukan : 15 Menit<br>Tindakan : 30 Menit   |
| 4  | Biaya / tarif                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</li> <li>- Luar Wilayah : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</li> </ul> </li> <li>2. Pasien JKN<br/>Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien SPM<br/>Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</li> </ol>   |

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

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien umum</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. Komputer dan jaringannya</li> <li>4. Ruang tunggu pasien</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII / D4 / S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>   |
| 5  | Jumlah Pelaksana                           | <p>Dokter Umum : minimal 2 orang<br/>                     Perawat : minimal 2 orang<br/>                     Admin : minimal 1 orang</p>  |
| 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 setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>  |

Jember, 13 Januari 2023  
 KEPALA UPTD. PUSKESMAS SABRANG  
 KABUPATEN JEMBER



dr. ZAINUL ARIFIN  
 NIP. 19670311 200604 1 014

#### 4. Standar Pelayanan Poli Gigi

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Tersedia Rekam Medis Pasien Rujukan Internal  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental chair dan mempersilahkan pasien untuk berkumur</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>6. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan</li> <li>7. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> <li>8. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> <li>9. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan</li> <li>10. Petugas melakukan rujukan bila perlu</li> </ol>        |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Pemeriksaan dan Pengobatan Gigi : 10 menit<br>Konsultasi kesehatan gigi dan Mulut : 5 menit<br>Pencabutan Gigi Permanen : 20 Menit<br>Pencabutan Gigi Sulung : 15 Menit<br>Tambalan Sementara gigi sulung : 10 Menit<br>Tambalan Sementara gigi permanen : 10 Menit<br>Tambalan Permanen : 20 Menit<br>Scaling : 20 Menit<br>Perawatan Saluran akar tanpa komplikasi : 10 menit<br>Rujukan : 10 menit   |
| 4  | Biaya/tarif                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</li> <li>b. Luar Wilayah : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</li> </ol> </li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien SPM : Sesuai dengan Perbup No.63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) yang dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Konsultasi kesehatan gigi, pemeriksaan kesehatan gigi, tindakan tambal, cabut, scaling/pembersihan karang gigi  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</li> </ol>  |

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

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan gigi</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>   |
| 5  | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Gigi : 1 orang   |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard 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 dan bahan medis 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 TinjauanManajemen</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>   |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



## 5. Standar Pelayanan Poli KIA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS, Rujukan Internal  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan ANC dengan 10 T</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter umum, dokter gigi, ahli gizi, dan laboratorium untuk kasus yang perlu tindak lanjut</li> <li>7. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan seperti rujukan ( Internal/ Eksternal RS) atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan</li> </ol>   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan: 5-15 menit</li> <li>2. Cek Lab: 30 Menit</li> </ol>   |
| 4  | Biaya/tarif                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum               <ol style="list-style-type: none"> <li>A. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</li> <li>B. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</li> </ol> </li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien SPM : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pelayanan KIA ( Ibu hamil dan ibu nifas), Pelayanan calon pengantin, Pelayanan MTBS,   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</li> </ol>   |

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

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan KIA</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. Komputer, Printer dan jaringannya</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter Umum<br>DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya  |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>  |
| 5  | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum : Minimal 1 orang<br>Bidan : Minimal 2 orang   |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard 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 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>   |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



dr. AINU ARIFIN  
NIP. 49670311200604 1 014



## 6. Standar Pelayanan Farmasi

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN  | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan   | Resep dari poli dan rawat inap Puskesmas Sabrang   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien meletakkan resep pada tempat resep yang telah disediakan di Ruang Farmasi</li> <li>2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan</li> <li>3. Petugas mengambil resep pasien untuk diberi nomer urut sesuai dengan kedatangan / meletakkan resep terlebih dahulu</li> <li>4. Petugas melakukan pengkajian pada resep.</li> <li>5. Petugas menyiapkan dan atau meracik obat</li> <li>6. Petugas menyerahkan obat kepada pasien atau keluarga pasien sesuai nomor urut dan disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien</li> </ol>   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian<br><br>(Bukan waktu tunggu dari pasien menyerahkan resep) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menit per 1 lembar resep</li> <li>2. Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10 menit per 1 lembar resep</li> <li>3. Penyerahan dan komunikasi informasi komunikasi (KIE) : maksimal 15 menit per pasien</li> </ol>  |
| 4  | Biaya/tarif   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</li> <li>b. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</li> </ol> </li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien SPM : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 5  | Produk Pelayanan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan obat racikan</li> <li>2. Penyediaan obat non racikan</li> <li>3. Pemberian informasi obat (PIO) dan</li> <li>4. Pemberian komunikasi, Informasi dan edukasi (KIE) kepada pasien.</li> </ol>   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</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 Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637)</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian</li> <li>3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika</li> <li>4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyiapan obat</li> <li>2. Ruang pemberian informasi obat</li> <li>3. Gudang penyimpanan obat</li> <li>4. Alat medis pendukung</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki ijin praktek</li> <li>2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>  |
| 5  | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 1 orang tenaga farmasi   |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan (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 yang digunakan dijamin kebersihannya</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 MiniBulanan 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 bulansekali</li> </ol>   |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



drg. AINUJ, ARIFIN  
NIP. 19670311200604 1 014



## 7. Standar Pelayanan Rawat Inap

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Pasien dengan indikasi rawat inap   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dari UGD atau Poli</li> <li>2. Petugas melakukan pemeriksaan vital signdan tindakan medis sesuai advise dokter</li> <li>3. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien</li> <li>4. Petugas melakukan perawatan selama pasiendirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk</li> <li>5. Petugas melakukan pencatatan data pasien dan perkembangan kondisi pasien di rekammedis pasien</li> </ol>  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Sesuai kasus pasien dan keadaan pasien  |
| 4  | Biaya/tarif                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten jember</li> <li>4. Pasien SPM : Sesuai dengan Perbup No. 63 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Rawat Inap  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</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 Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>4. Peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di</li> </ol> |

|   |  | Kabupaten Jember  |
|---|--|---|
| 2 | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang administrasi pasien rawat inap</li> <li>2. Bangsal rawat inap 8 buah terdiri dari 6 tempat tidur rawat inap dan 2 tempat tidur nifas.</li> <li>3. Ruang persalinan</li> <li>4. Kamar mandi pasien di setiap bangsal pasien</li> <li>5. Peralatan medis pendukung</li> <li>6. Ambulan untuk rujukan pasien</li> <li>7. Genset</li> </ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/Sarjana Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>  |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call<br>Perawat : minimal 2 orang per shift jaga<br>Bidan : minimal 2 orang per shift jaga   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (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>  |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



dr. AINU ARIFIN  
NIP. 49670311200604 1 014

## 8. Standar Pelayanan Poli KB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Tersedianya Rekam Medis Pasien, K1 KB, K4 KB, INFORM CONCENT, Rujukan Internal   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindakan lanjut</li> <li>7. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan seperti rujukan ( Internal/ Eksternal RS) atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan</li> </ol>  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Akseptor Suntik Baru : 15 menit<br>Akseptor Suntik Lama : 10 menit<br>Akseptor IUD & IMPLANT : 25 menit  |
| 4  | Biaya/tarif                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum               <ol style="list-style-type: none"> <li>A. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</li> <li>B. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</li> </ol> </li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien SPM : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Kontrasepsi baru dan lama, KIE KESPRO  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</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 Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 tentang Penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>5. Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Admin</li> <li>2. Ruang Tindakan</li> <li>3. Peralatan medis pendukung</li> <li>4. Komputer, Printer dan jaringannya</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda Registrasi, sudah mengikuti pelatihan CTU dan sesuai dengan kewenangannya   |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>   |
| 5  | Jumlah Pelaksana                           | Bidan : 1 orang<br>Admin : 1 orang  |
|    | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard 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 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>  |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



## 9. Standar Pelayanan Unit Ruang Bersalin

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Pasien ruang bersalin   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang di UGD</li> <li>2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai</li> <li>5. Apabila kondisi pasien dengan komplikasi, petugas merujuk pasien ke Rumah Sakit</li> <li>6. Apabila kondisi pasien tanpa komplikasi dapat dilakukan tindakan rawat inap di ruang bersalin</li> </ol>  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi kala 1 persalinan : ≤ 12 jam</li> <li>2. Penanganan kala 2 persalinan pada primi gravida : ≤ 2 jam</li> <li>3. Penanganan kala 2 persalinan pada multi gravida : ≤ 1 jam</li> <li>4. Penanganan kala 3 persalinan : ≤ 30 menit</li> <li>5. Observasi kala 4 persalinan: ≤ 2 jam</li> <li>6. Pelayanan nifas KF 1 : ≤ 6 jam</li> <li>7. Pelayanan neonatal KN 1 : ≤ 6 jam</li> <li>8. Rujukan gawat darurat : ≤ 60 menit</li> </ol>  |
| 4  | Biaya/tarif                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten jember</li> <li>4. Pasien SPM : Sesuai dengan Perbup No. 63 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin ( SPM) Yang Di jamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Penanganan pasien ruang bersalin  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</li> </ol>  |

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

| NO | KOMPONEN                             | URAIAN  |
|----|--------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 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> <li>3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. 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 kesehatanseksua</li> <li>6. 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 UGD</li> <li>2. Ruang bersalin/nifas</li> <li>3. Telepon/HP</li> <li>4. Peralatan medis pendukung</li> <li>5. Ambulan untuk rujukan pasien</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. Bidan DIII/DIV, Profesi Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi (STR), Surat ijin kerja bidan (SIKB) dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DIII, Sarjana Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi(STR) dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan Internal                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call<br>Perawat : minimal 2 orang per shift jaga<br>Bidan : minimal 2 orang per shift jaga  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (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, 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> |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



drg. AINUL ARIFIN  
NIP. 496703122006041014



## 10. Standar Pelayanan Poli MTBS

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li><li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li><li>3. Petugas menyiapkan Bagan dan Formulir</li><li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai prosedur pemeriksaan MTBS</li><li>5. Petugas menentukan klasifikasi</li><li>6. Petugas memberiksan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi</li></ol>  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | 30 menit  |
| 4  | Biaya/tarif                             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Umum<ol style="list-style-type: none"><li>A. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</li><li>B. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</li></ol></li><li>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li><li>3. Pasien SPM : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li></ol> |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pelayanan MTBS  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. SMS/WA : 085254469952</li><li>2. Telepon : (0336) 881734</li><li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li><li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li><li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li><li>6. Secara tertulis : kotak saran</li><li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</li></ol>  |



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

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan MTBS</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. Komputer, Printer dan jaringannya</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | 1 Dokter Umum dan 1 Bidan yang sudah terlatih MTBS  |
| 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 atau Bidan: 1 orang   |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard 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 masing – masing alat</li> <li>3. Obat 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>  |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



## 11. Standart Pelayanan Laboratorium

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                               | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Surat permintaan pemeriksaan laboratorium  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register</li> <li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</li> <li>5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li> <li>6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan</li> <li>7. Proses pemeriksaan laboratorium</li> <li>8. Petugas memeriksa nomor NIK atau nomor BPJS pasien, untuk memastikan nomor tersebut aktif atau tidak</li> <li>9. Jika nomor BPJS aktif, pasien menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar untuk persyaratan J-Keren</li> <li>10. Penyerahan Hasil kepada pasien untuk konsultasi ke poli yang merujuk</li> </ol> |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Mengacu pada SK Kepala Puskesmas Nomor : 440/C/III/024/311.34/2023 Tentang Penyelenggaraan pelayanan laboratorium di UPTD.Puskesmas Sabrang  |
| 4  | Biaya/tarif                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember No.4 tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>3. Pasien SPM : Sesuai dengan peraturan Bupati Jember Nomor 63 tahun 2021 tentang Pedoman penggunaan dana program pelayanan kesehatan masyarakat miskin dengan surat pernyataan miskin (SPM) yang dijamin Pemerintah Kabupaten Jember</li> <li>4. Pasien J-Kueren : Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember No. 188.45/236/1.12/2022 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Penduduk Kabupaten Jember</li> </ol>  |
| 5  | Produk Pelayanan                       | Darah Lengkap, glukosa, kolesterol, asam urat, HDL, LDL, trigliserida, lipid total,tes kehamilan, golongan darah, widal, hbsag, anti HIV, shypilis, NS 1, Rapid tes antigen, Urine lengkap, BTA.   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</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 Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama</li> <li>4. Peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2021 tentang pedoman penyusunan standart pelayanan di Kab. Jember</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengambilan sampel</li> <li>2. Ruang pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Peralatan laboratorium pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan Kewenangannya   |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>   |
| 5  | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 2 orang   |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard 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 dijamin sterilitasnya</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>  |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



drg. AINUL ARIFIN  
NIP. 49670311200604 1 014

## 12. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | Adanya pengaduan pelayanan melalui kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka kotak saran, kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email setiap hari</li> <li>2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register</li> <li>3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait</li> <li>4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email atau papan informasi dicatat di dalam buku register</li> <li>5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali</li> </ol> |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Maksimal 1 bulan tergantung berat/ringan pengaduan   |
| 4  | Biaya/tarif                             | Tidak Dikenakan Biaya  |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Penanganan Pengaduan Masyarakat  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 085254469952</li> <li>2. Telepon : (0336) 881734</li> <li>3. Facebook : puskesmas sabrang</li> <li>4. Instagram : sabrangpuskesmas</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassabrangnew@gmail.com">puskesmassabrangnew@gmail.com</a></li> <li>6. Secara tertulis : kotak saran</li> <li>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Sabrang</li> </ol>   |

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

| NO | KOMPONEN                             | URAIAN  |
|----|--------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Stan dan Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018tentang pelayanan gawat darurat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</li> </ol> |
| 2  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Telepon</li> <li>3. Kotak saran</li> </ol>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | 4. Media Sosial<br>5. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan / aduan   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas  |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi oleh atasan langsung<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Koordinator tim mutu : 1 orang<br>Anggota tim : 3 orang  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)   |
| 7 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali |

Jember, 13 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS SABRANG  
KABUPATEN JEMBER



NIP. 496703142006041014