



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN
UPTD. PUSKESMAS PAKUSARI
Alamat : Jl. PB. SUDIRMAN 87 PAKUSARI JEMBER
0331-334010

Kode Pos : 68181

KEPUTUSAN
KEPALA UPTD. PUSKESMAS PAKUSARI
NOMOR : 900/008K/311.38/2024

TENTANG

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

KEPALA UPTD. PUSKESMAS PAKUSARI 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
PAKUSARI 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 PAKUSARI
- 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 24 Januari 2024

KEPALA UPTD. PUSKESMAS PAKUSARI



dr. YENI RACHMAWATI K.

Penata Tk I / III b

NIP. 19830103 201001 2018

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD. Puskesmas PAKUSARI
 Nomor : 900/008K/311.38/2024
 Tanggal : 24 Januari 2024
 Perihal : Penetapan Standar Pelayanan di UPTD.
 Puskesmas Pakusari

STANDAR PELAYANAN UPTD. PUSKESMAS PAKUSARI

1. Standar Pelayanan Pendaftaran

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP, KIA ,atau KK (pasien baru) 2. Kartu Indeks Berobat (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan dan memakai APD level 1 2. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian di mesin antrian 3. Petugas memprioritaskan pasien difabel, lansia, ibu hamil dan pasien resiko jatuh 4. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian pasien 5. Petugas mendaftarkan pasien , <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas loket menanyakan KTP/ KK/ BPJS untuk keperluan identitas pasien. 2) Petugas mengentri data ke buku register dan komputer (PCARE / SIMKES) 3) Petugas loket membuat kartu berobat dan membuat RM baru 4) Petugas loket menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien 5) Petugas menanyakan kejelasan informasi 6) Jangka waktu pendaftaran 10 menit b. Pasien lama <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas menanyakan Kartu berobat atau KTP/ BPJS 2) Petugas mengentri data ke register dan PCARE / SIMKES 3) Petugas mencari RM pasien di rak penyimpanan 4) Jangka waktu pendaftaran 5 menit 6. Petugas menanyakan tujuan berobat 7. Petugas mengembalikan KTP/ BPJS pasien 8. Petugas mengantarkan RM pasien ke poli tujuan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pasien Baru : 15 menit Pasien Lama : 10 menit</p>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 2. Pasien JKN : Sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang

		Jaminan Kesehatan 3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang petunjuk teknis program pelayanan kesehatan Gratis bagi penduduk kabupaten jember.
5	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmpakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2024 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Kursi ruang tunggu 2. Kursi pasien prioritas 3. Komputer dan jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. D-IV 2. SLTA/ sederajat
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Penanggung jawab : 1 orang DIII : 1 orang SLTA/ sederajat : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
---	----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. 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"> 1. Pasien datang sendiri atau rujukan dari poli 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan 5. Petugas memilah pasien sesuai dengan kegawat daruratannya 6. Petugas mengkonsulkan pasien kepada DPJP 7. Petugas melakukan tindakan medis sesuai dengan advice DPJP 8. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien kefasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Label Merah : 0-10 Menit</p> <p>Label Kuning : Kurang dari 30 Menit</p> <p>Label Hijau : kurang dari sama dengan 30 Menit</p> <p>Label Hitam : 60 Menit</p>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 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
5	Produk Pelayanan	Penanganan Kegawatdaruratan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmspakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2024 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayann gawat darurat 5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Ruang administrasi 3. Telepon/HP 4. Peralatan medis pendukung 5. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. Sarjana keperawatan yang memiliki surat ijin praktik 3. DIII Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 4. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call Perawat : minimal 2 orang per shift jaga Bidan : minimal 2 orang per shift jaga</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

3. Standar Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien KTP/KIA/KK pasien Pendamping (Jika pasien dengan disabilitas, kebutuhan khusus atau lansia) Dokumen pemeriksaan sebelumnya (Hasil Lab/pemeriksaan penunjang lain) jika pemeriksaan yang dibutuhkan berkaitan. SKPD/Surat keterangan KRS dari RS untuk pasien yang perlu rujukan ke RS kembali
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis dan KTP/ KK pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengobatan/Rujukan : 15Menit Tindakan : 30 Menit pemeriksaan kesehatan pelajar/ umum/ calon pengantin: 15 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> - Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember - Luar Wilayah : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 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 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
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan dan Pengobatan Medis, Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit, Surat Keterangan Sehat Pelajar/ Umum/ Calon Pengantin

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmspakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung
---	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2024 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer dan jaringannya 4. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII / D4 / S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : minimal 2 orang Perawat : minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6

		bulan sekali
--	--	--------------

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"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 3. Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental chair dan mempersilahkan pasien untuk berkumur 4. Petugas melakukan anamnesis 5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien 6. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan 7. Petugas menentukan diagnose penyakit 8. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai 9. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan 10. Petugas melakukan rujukan bila perlu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pemeriksaan dan Pengobatan Gigi : 10 menit Konsultasi kesehatan gigi dan Mulut : 10 menit Pencabutan Gigi Permanen : 30 Menit Pencabutan Gigi Sulung : 25 Menit Tambalan Sementara gigi sulung : 10 Menit Tambalan Sementara gigi permanen : 10 Menit Tambalan Permanen : 30 Menit Scaling : 45 Menit Perawatan Saluran akar tanpa komplikasi : 10 menit Rujukan : 10 menit
	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember (JKereen) b. Luar Wilayah : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan
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"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmspakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2024 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 1 orang Perawat: 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 5. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 5. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 5. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat TinjauanManajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

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 (jika dari unit lain), KTP/KK, Form MTBS, DDTK, Form KB (K1, K4)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis dan KTP 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan kasus (ANC,USG, PNC, KB, Imunisasi, Catin, DDTK/MTBS) 5. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter umum, dokter gigi, ahli gizi, dan laboratorium untuk kasus yang perlu tindak lanjut 6. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan seperti rujukan (Internal/ Eksternal RS)atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kunjungan ulang pasien Bumil: 10 menit 2. Pelayanan bumil baru : 20 menit 3. Pelayanan ANC Terpadu : 30 menit 4. Pelayanan USG : 45 menit 5. Kunjungan nifas + KN bayi : 20 menit 6. Pelayanan KB suntik : 10 menit 7. Pelayanan KB implant : 30 menit 8. Pelayanan KB IUD : 30 menit 9. Pelayanan tindik bayi : 15 menit 10. Pelayanan imunisasi bayi : 15 menit 11. Pelayanan/ Konseling Catin : 30 menit 12. Pelayanan DDTK : 20 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> A. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember B. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 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 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
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA (Ibu hamil dan ibu nifas), Pelayanan USG, Pelayanan Imunisasi, Pelayanan calon pengantin, Pelayanan DDTK/ MTBS, dan Pelayanan KB

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmpakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung
---	-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2024 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan KIA 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer, Printer dan jaringannya
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : Minimal 1 orang 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"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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

6. Standar Pelayanan Farmasi

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari unit Puskesmas PAKUSARI
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrian Ruang Farmasi di mesin antrian. 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan nomor antrian. 3. Pasien meletakkan resep pada tempat resep yang telah disediakan di Ruang Farmasi 4. Petugas mengambil resep pasien untuk diberi nomor urut sesuai dengan nomor antrian 5. Petugas melakukan pengkajian pada resep. 6. Petugas menyiapkan dan atau meracik obat. 7. Petugas menyerahkan obat kepada pasien atau keluarga pasien sesuai nomor antrian dan disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien.
3	Jangka Waktu Penyelesaian (Bukan waktu tunggu dari pasien menyerahkan resep)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menit per 1 lembar resep. 2. Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10 menit per 1 lembar resep. 3. Penyerahan dan komunikasi informasi komunikasi (KIE) : maksimal 15 menit per pasien.
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember. b. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH. 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.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan obat racikan. 2. Penyediaan obat non racikan. 3. Pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) kepada pasien. 4. Pelayanan konseling obat. 5. Pelayanan informasi obat (PIO).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmspakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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) 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika 4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat 4. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
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"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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

7. Standar Pelayanan Unit PDP

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien KTP/KIA/KK pasien Pendamping (Jika pasien dengan disabilitas, kebutuhan khusus atau lansia) Dokumen pemeriksaan sebelumnya (Hasil Lab/pemeriksaan penunjang lain) jika pemeriksaan yang dibutuhkan berkaitan. SKPD/Surat keterangan KRS dari RS untuk pasien yang perlu rujukan ke RS kembali
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis dan KTP/ KK pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengobatan/Rujukan : 15Menit Tindakan : 30 Menit pemeriksaan kesehatan pelajar/ umum/ calon pengantin: 15 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> - Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember - Luar Wilayah : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 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 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
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan dan Pengobatan Medis, Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmpakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/Sarjana Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang Perawat : 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara tepat, Rahasia, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

8. 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"> 1. Pasien datang di UGD 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila kondisi pasien dengan komplikasi, petugas merujuk pasien ke Rumah Sakit 6. Apabila kondisi pasien tanpa komplikasi dapat dilakukan tindakan rawat inap di ruang bersalin
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi kala 1 persalinan : \leq 12 jam 2. Penanganan kala 2 persalinan pada primi gravida : \leq 2 jam 3. Penanganan kala 2 persalinan pada multi gravida : \leq 1 jam 4. Penanganan kala 3 persalinan : \leq 30 menit 5. Observasi kala 4 persalinan: \leq 2 jam 6. Pelayanan nifas KF 1 : \leq 6 jam 7. Pelayanan neonatal KN 1 : \leq 6 jam 8. Rujukan gawat darurat : \leq 60 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> • <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember • <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 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
5	Produk Pelayanan	Penanganan pasien ruang bersalin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmspakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran

		<p>9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari</p> <p>10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2024 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 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 kesehatan seksual 6. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Ruang bersalin/nifas 3. Telepon/HP 4. Peralatan medis pendukung 5. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memilki surat ijin praktek 2. Bidan DIII/DIV, Profesi Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi (STR), Surat ijin kerja bidan (SIKB) dan sesuai dengan kewenangannya 3. DIII, Sarjana Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi(STR) dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas

5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call Perawat : minimal 2 orang per shift jaga Bidan : minimal 2 orang per shift jaga
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat, reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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

9. 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"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mengecek ulang identitas pasien dan jenis pemeriksaan laboratorium 4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 5. pasien menunggu hasil sesuai dengan waktu tunggu yang ditentukan 6. Proses pemeriksaan laboratorium 7. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 8. Penyerahan Hasil kepada pasien untuk konsultasi ke poli yang merujuk
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Mengacu pada SK Kepala Puskesmas Nomor : 445/046k/311.38/2023 Tentang Penyelenggaraan pelayanan laboratorium di UPTD. Puskesmas PAKUSARI
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN 3. Pasien J-Kueren : Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember No. 188.45/236/1.12/2022 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Penduduk Kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	Darah Lengkap, glukosa, kolesterol, tes kehamilan, golongan darah, widal, hbsag, anti HIV, shypilis, NS 1, SGOT, SGPT, Trigliserida Urine lengkap, ptotein, reduksi, TCM, swab vagina, swat uretra, Anti HCV, Rapid Cikungunya, BTA.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : +62 821-3190-2984 2. Telepon : (0331) 334010 3. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari 4. Instagram : puskesmaspakusari 5. Email : pkmspakusari@gmail.com 6. Website: - 7. Youtube : Puskesmas Pakusari 8. Secara tertulis : kotak saran 9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari 10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama 4. Peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2021 tentang pedoman penyusunan standart pelayanan di Kab. Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu pasien
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"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
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"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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

10. 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">1. Petugas membuka kotak saran, kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email setiap hari2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email atau papan informasi dicatat di dalam buku register5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali
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">1. SMS/WA : +62 821-3190-29842. Telepon : (0331) 3340103. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari4. Instagram : puskesmaspakusari5. Email : pkmpakusari@gmail.com6. Website: -7. Youtube : Puskesmas Pakusari8. Secara tertulis : kotak saran9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2024 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Telepon 3. Kotak saran
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Media Sosial 5. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan / aduan
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu : 1 orang Anggota tim : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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

11. Ruang Pelayanan Khusus / POLI TB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien dan Lembar kontrol (TB 02)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan kartu kontrol TB pada petugas antrian2. Petugas menerima kartu kontrol pasien dan langsung menyuruh pasien untuk menunggu di Poli TB (Jalur Fastrack)3. Petugas antrian menyerahkan kartu kontrol TB pada petugas loket pendaftaran4. Petugas pendaftaran mengambil rekam medis dan melakukan identifikasi pasien sesuai kartu berobat/kartu kontrol5. Petugas loket pendaftaran menyerahkan rekam medis ke Poli TB melalui transpoter6. Petugas Poli TB menerima rekam medis, melakukan identifikasi pasien serta melakukan pemeriksaan dan pengobatan sesuai nomer urut kedatangan pasien7. Petugas poli TB melakukan KIE sesuai kondisi pasien saat datang8. Petugas memberikan edukasi pada pasien dan keluarganya tentang pengobatan rutin9. Petugas menyerahkan resep dan memberikan informasi jadwal kontrol kembali
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum</p> <p>A. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</p> <p>B. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomer 1 Tahun 2024 tentang PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH</p> <p>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</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Penyakit TBC

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. SMS/WA : +62 821-3190-29842. Telepon : (0331) 3340103. Facebook : UPTD Puskesmas Pakusari4. Instagram : puskesmaspakusari5. Email : pkmpakusari@gmail.com6. Website: -7. Youtube : Puskesmas Pakusari8. Secara tertulis : kotak saran9. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD. Puskesmas Pakusari10. Link: https://bit.ly/FormKeluhanLangsung
---	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Jember, 24 Januari 2024

KEPALA UPTD. PUSKESMAS PAKUSARI



dr. YENI RACHMAWATI K.
NIP. 19830103201001 2 018