



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PANTI
Jl. PB. Sudirman No. 85 Panti Telp. 0331-711700
JEMBER

Kode Pos 68153

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PANTI
NOMOR : 440/ 007 /311.35/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS PANTI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPTD PUSKESMAS PANTI,

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna layanan, 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.
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 Teknis Daerah (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PANTI TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS PANTI
- KESATU : Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Panti sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU keputusan ini meliputi :
- Standar Pelayanan Publik Loker Pendaftaran
 - Standar Pelayanan Publik IGD
 - Standar Pelayanan Publik Ruang Pemeriksaan Umum
 - Standar Pelayanan Publik Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut
 - Standar Pelayanan Publik Ruang KIA-KB
 - Standar Pelayanan Publik Ruang Pemeriksaan Khusus
 - Standar Pelayanan Publik Ruang MTBS
 - Standar Pelayanan Publik Ruang Imunisasi
 - Standar Pelayanan Publik Rawat Inap
 - Standar Pelayanan Publik Kamar Bersalin
 - Standar Pelayanan Publik Gizi
 - Standar Pelayanan Publik Laboratorium
 - Standar Pelayanan Publik Farmasi
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam lampiran 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

KEEMPAT : 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 : 1 Februari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS PANTI
KABUPATEN JEMBER



dr. WISNU WIDODO EKAPUTRA
NIP. 19790217 200501 2 011

Lampiran I
Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Panti
Nomor : 440/ 007 /311.35/2023
Tanggal : 1 Februari 2023
Perihal : PENETAPAN OBSERVER
KESELAMATAN PASIEN DAN
PPI DI UPTD PUSKESMAS
PANTI

STANDAR PELAYANAN UPTD. PUSKESMAS PANTI

1. STANDAR PELAYANAN LOKET 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 ,a t a u KK (pasien baru) 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian di loket pendaftaran 2. Petugas memprioritaskan pada pasien difabel, lansia, ibu hamil dan pasien resiko jatuh untuk mengambil nomor antrian warna orange 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian pasien 4. 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 mengentris data ke buku register dan komputer (PCARE / SIMPUS) 3) Petugas loket membuat kartu kunjungan pasien dan membuat RM baru 4) Petugas loket menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien 5) Petugas menanyakan kejelasan informasi b. Pasien lama <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas menanyakan KKP dan KTP/ BPJS 2) Petugas mengentri data ke buku register dan komputer (PCARE / SIMPUS) 3) Petugas loket pendaftaran menuliskan nomor rekam medis, nama dan tanggal kemudian disisipkan kedalam tracer 4) Petugas mencari RM pasien 5. Petugas menanyakan tujuan berobat 6. Petugas menyerahkan KKP dan KTP/ BPJS pasien 7. Petugas mengantarkan RM pasien ke poli tujuan

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pasien Baru : 15 menit Pasien Lama : 10 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. Pasien JKN : Sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang petunjuk teknis program pelayanan kesehatan Gratis bagi penduduk kabupaten jember. 4. Pasien spm : sesuai dengan perbub No. 63 Tahun 2021 tentang pedoman penggunaan dana programpelayanan kesehatan masyarakat miskin (SPM) Yang di jamin pemerintah kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/ataufasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi ruang tunggu 2. Kursi pasien prioritas 3. Komputer dan jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII 2. SLTA/ sederajat 3. SLTA/ sederajat

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Penanggung jawab : 1 orang DIII : 1 orang SLTA/ sederajat : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jam Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 12.30 WIB</p> <p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 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"> Pasien datang Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien Petugas melakukan anamnesis Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Label Merah : 1-5 Menit Label Kuning : 45 Menit Label Hijau : 60 Menit Label Putih : 120 Menit
4	Biaya/ tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 1 tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 1878.45/236/1.12/2022 tentang

		<p>Petunjuk Teknis Program Pelayan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember</p> <p>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</p>
5	Produk Pelayanan	Penanganan Kegawatdaruratan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uftpkm_panti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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. Peraturan Menteri Kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 5. 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. DII/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</p> <p>Perawat : minimal 2 orang per shift jaga</p> <p>Bidan : minimal 2 orang per shift jaga</p>

6	Jaminan Pelayanan	Jam Pelayanan: 24 jam 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, 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. Sandar Pelayanan Ruang pemeriksaan 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"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Pelayanan rujukan dalam dan luar gedung apabila diperlukan 7. Petugas menentukan diagnosis 8. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengobatan dan pemeriksaan : 10 Menit Rujukan : 15 menit Konsultasi kesehatan : 5 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 Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 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 Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit, Surat Keterangan sehat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 4. 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 5. Register pasien rawat jalan 6. Surat Keterangan sakit 7. Surat Ketrerangan sehat
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"> Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : minimal 1 orang Perawat : minimal 1 orang Admin : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Jam Pelayanan: Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 11.30 WIB Sabtu : 07.30 – 12.30 WIB 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"> Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat Obat obatan yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 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 Tersedia Rujukan Internal Informed consent Form pembedahan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental chair dan mempersilahkan pasien untuk berkumur Petugas melakukan anamnesis Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan Petugas menentukan diagnose penyakit Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai Petugas melakukan tindakan yang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pencabutan Gigi Permanen : 40 Menit Pencabutan Gigi Sulung : 15 Menit Tambalan Sementara : 15 Menit Tambalan Permanen : 20 Menit Scaling : 30 Menit Konsultasi/Medikasi : 10 Menit
4	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 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 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 SPM : Sesuai dengan Perbup No.63 Tahun 2021 tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) yang dijamin Pemerintah Kabupaten Jember
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 : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung 3. Dental Unit 4. Blanko rujukan, informed concent, monitoring pembedahan 5. ATK

		6. Komputer dan jaringannya 7. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek 2. Perawat Gigi yang memiliki surat ijin praktek
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Jam Pelayanan Senin – Kamis : 07.30 – 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 11.00 WIB Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

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
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 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut 7. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan seperti rujukan (Internal/ Eksternal RS) atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 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 Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 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, Pelayanan calon pengantin,
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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/ 2023 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 4. Perangkat USG
3	Kompetensi Pelaksana	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	<p>Jam Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 - 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 - 11.30 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 - 12.30 WIB</p> <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"> 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 Ruang 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"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut 7. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan seperti rujukan (Internal/ Eksternal RS) atau pemberian resep untuk pasien jika diperlukan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Akseptor Suntik Baru : 15 menit Akseptor Suntik Lama : 10 menit Akseptor IUD & IMPLANT : 25 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 Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 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 Kontrasepsi baru dan lama, KIE KESPRO
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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 12 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 5. Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Admin 2. Ruang Tindakan 3. K1 KB, K4 KB, balanko Informed concent, blanko Rujukan Internal 4. Peralatan medis pendukung 5. Komputer, Printer dan jaringannya
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"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang Admin : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Jam Pelayanan Senin – Kamis : 07.30 - 13.00 WIBJumat : 07.30 - 11.00 WIB Sabtu : 07.30 - 12.00 WIB 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

7. Standar Pelayanan Ruang Pemeriksaan khusus

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Form TB 02 (dibawa pasien)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan TB 1. Keluarga pasien menyerahkan form TB 02 pada petugas loket 2. Pasien dipersilahkan untuk menunggu di depan R. Pemeriksaan khusus 3. Petugas menyiapkan RM pasien TB untk di bawa ke Ruang Pemeriksaan Khusus 4. Petugas memanggil pasien sesuai urutan 5. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 6. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan sesuai prosedur a. Melakukan rujukan internal apabila diperlukan (laborat, Gizi, Poli Umum dan UGD) b. Melakukan mantoux test pada pasien terduga TB 7. Pengobatan pasien TB dan TPT (Terapi Pencegahan Tuberculosis) untuk yang kontak serumah
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5-10 menit per pasien
4	Biaya/tarif	Pengobatan TB tidak dikenakan biaya karena termasuk program pemerintah
5	Produk Pelayanan	Pelayanan TB, Kusta, HIV
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti KabupatenJember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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/ 2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember 5. KMK No HK 0107Menkes 755 2019 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberculosis
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exhaust fan/ jendela terbuka 2. Obat obatan untuk TB 3. Form TB 01, 02, 03 ,04, 05, 06 dan 09 4. Peralatan medis pendukung 5. Safety box 6. Pot dahak 7. APD (Masker bedah, N95, Gown) 8. Komputer, Printer dan jaringannya
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum, Perawat yang sdh mendapat pelatihan TB DOTS
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	1 Perawat untuk pelayanan TB 1 Petugas RR untuk pelayanan TB 1 Perawat untuk pelayanan HIV 1 Petugas RR untuk pelayanan HIV 1 Perawat untuk pelayanan Kusta
6	Jaminan Pelayanan	Jam Pelayanan Pemeriksaan TB Rabu : 07.30 - 13.00 WIB Kusta Kamis : 07.30 - 11.00 WIB HIV Sabtu : 07.30 - 12.00 WIB 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 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 Manajemen2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
---	----------------------------	--

8. Standar Pelayanan Ruang 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"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas menyiapkan Bagan dan Formulir 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai prosedur pemeriksaan MTBS 5. Petugas menentukan klasifikasi 6. Petugas memberiksan tindakan/pengobatan sesuai klasifikasi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 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 Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 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 MTBS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti KabupatenJember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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/ 2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018tentang pelayanan gawat darurat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. 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 MTBS 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer, Printer dan jaringannya
3	Kompetensi Pelaksana	1 Dokter Umum, 1 Bidan dan Nutritionis yang sudah terlatih MTBS
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 atau Bidan atau Nutritionis : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jam Pelayanan Senin – Kamis : 07.30 - 13.00 WIB Jumat : 07.30 - 11.00 WIB Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB</p> <p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman,dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatanpelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar 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

9. 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">1. Pasien datang dari UGD atau Poli2. Petugas melakukan pemeriksaan vital signdan tindakan medis sesuai advise dokter3. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untukpasien4. Petugas melakukan perawatan selama pasiendirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk5. Petugas melakukan pencatatan data pasien dan perkembangan kondisi pasien di rekammedis pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus pasien
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 1 tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum2. Pasien JKN : Sesuai dengan PERPRES Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten jember4. Pasien SPM : Sesuai dengan Perbup No. 63 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	<ol style="list-style-type: none">1. SMS/WA : 0812348158932. Telepon : (0331) 7117003. Instagram: puskesmas_panti Jember4. Facebook : Puskesmas Panti KabupatenJember5. Email : uptpkmpanti@gmail.com6. Secara tertulis : kotak saran7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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/ 2023 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 administrasi pasien rawat inap 2. Bangsal rawat inap 8 buah terdiri dari 6 tempat tidur rawat inap dan 2 tempat tidur nifas. 3. Ruang persalinan 4. Kamar mandi pasien di setiap bangsal pasien 5. Peralatan medis pendukung 6. Ambulan untuk rujukan pasien 7. Genset
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 3. DII/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>Jam Pelayanan 24 jam 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

10. 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 grvida : \leq 2 jam 3. Penanganan kala 2 persalinan pada multi grvida : \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 : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 1 tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 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 Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten jember 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
5	Produk Pelayanan	Penanganan pasien ruang bersalin

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti
---	---	---

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal 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/165/2023 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. 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. 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 memiliki surat ijin praktek 2. Bidan DIII/DIV, Profesi Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi (STR), Suratijin 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	Jam Pelayanan 24 jam 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

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"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 7. Proses pemeriksaan laboratorium 8. Petugas memeriksa nomor NIK atau nomor BPJS pasien, untuk memastikan nomor tersebut aktif atau tidak 9. Jika nomor BPJS aktif, pasien menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar untuk persyaratan J-Keren 10. Penyerahan Hasil kepada pasien untuk konsultasi ke poli yang merujuk
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. BTA sputum 3 hari 2. Kolesterol 5 menit 3. Asam urat 5 menit 4. Gula darah 5 menit 5. Golongan darah 5 menit 6. Urine strip 5 menit 7. Hemoglobin 10 menit 8. Tes HIV 30 menit 9. Tes kehamilan 10 menit 10. HBs Ag 30 menit 11. Syphilis (rapid) 30 menit 12. Rapid Antigen 30 menit 13. Darah lengkap 60 menit 14. Urine lengkap 60 menit 15. Dengue NS 1 20 menit 16. Dahak TCM ± 1 Minggu

4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember No.4 tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN 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 4. 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	Hematologi, Golongan Darah, Gula Darah, Cholesterol, Asam Urat, Anti HIV,, Syphilis, Hepatitis, Protein Urin, Tes Kehamilan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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	Jam Pelayanan Senin – Kamis : 07.30 – 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 11.00 WIB Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB 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

12. Standar Pelayanan Farmasi

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli dan rawat inap
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menaruh resep di Farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomer urut 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut 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 Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 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	Penyediaan obat racikan dan non racikan, Pemberian informasi obat (PIO) dan pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) kepada pasien.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti Kabupaten Jember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 - 13.00</p> <p>WIBJumat : 07.30 - 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 - 12.00 WIB</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 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	<p>Jam Pelayanan Senin – Kamis : 07.30 - 13.00 WIB Jumat : 07.30 - 11.00 WIB Sabtu : 07.30 - 12.00 WIB</p> <p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, tepat 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 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

13. 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 hari 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait 4. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cek administrasi ✓ Cek lapangan ✓ Koordinasi internal / eksternal 5. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui kotak saran, SMS/WA, Telepon, instagram, facebook, email atau papan informasi dicatat di dalam buku register 6. 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 : 081234815893 2. Telepon : (0331) 711700 3. Instagram: puskesmas_panti Jember 4. Facebook : Puskesmas Panti KabupatenJember 5. Email : uptpkmpanti@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Panti

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 39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia; 2. Undang-undang no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik; 3. Undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik; 4. Undang-undang no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan 6. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 4 tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien; 7. Peraturan daerah provinsi jawa timur nomor 8 tahun 2011 tentang pelayanan publik; 8. Peraturan gubernur jawa timur nomor 34 tahun 2018 tentang pedoman pelaksanaan sistem penanganan pengaduan di lingkungan provinsi jawa timur;
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Ruang pengaduan yang representatif 4. Ruang tunggu yang representatif 5. Media pengaduan (tatap muka, formulir, surat, telpon, website, email, media sosial, kotak aduan/kotak saran) 6. Register pengaduan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami proses pelayan 4. Memahami peraturan perundang - undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan 5. Mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik
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	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jam Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SMS Center, Instagram, facebook, email: 24 jam ● Telepon dan surat/kotak saran : sesuai jam kerja <p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya 2. Adanya jaminan bebas dari KKN 3. Pelayanan yang CERMAT : cepat - efektif - ramah - mudah - aktif - terjangkau
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

		<ul 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Koordinator tim mutu : 1 orang</p> <p>Anggota tim : 3 orang</p>
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	<ul 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