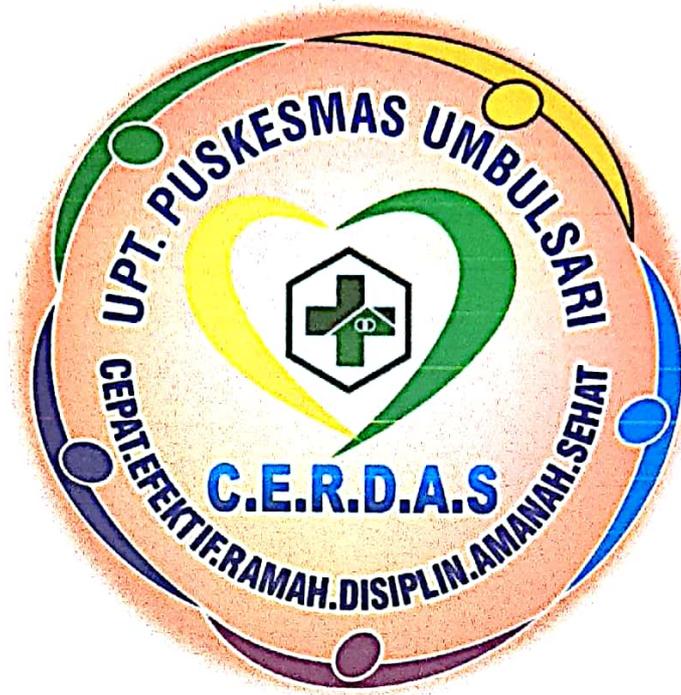


**SK STANDART PELAYANAN
UPTD. PUSKESMAS UMBULSARI
TAHUN 2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS UMBULSARI**

Jln. KH. Agus Salim No.52 Umbulsari – Jember Telp. 082234113392

email : puskesmasumbulsari@yahoo.com



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER

DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS UMBULSARI

Jl. KH. Agus Salim No. 52 Umbulsari - Jember Telp. 0336-322550

email : puskesmasumbulsari@yahoo.com

U M B U L S A R I

Kode Pos 68166

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS UMBULSARI

NOMOR: 445/ADMEN/22/311.25/2021

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
UPTD PUSKESMAS UMBULSARI**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS UMBULSARI
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 standar pelayanan UPTD puskesmas umbulsari;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan kepala UPTD puskesmas Umbulsari.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;

5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Diseases 2019 (covid 19) sebagai Bencana Nasional;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
8. Peraturan Bupati Jember Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember
9. 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

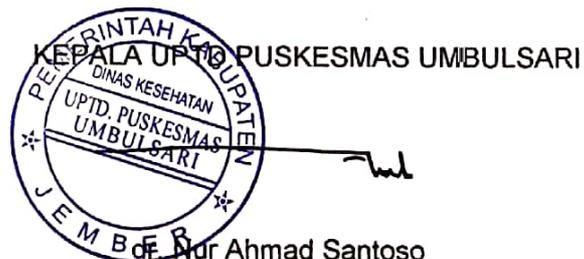
MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA** : Standar Pelayanan Puskesmas Umbulsari sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana di maksud pada Diktum Kedua dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan public 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 Umbulsari.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember

Pada tanggal : 04 Oktober 2021



Dr. Nur Ahmad Santoso

NIP. 19910327 201903 1 013

Lampiran I
Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Umbulsari
Nomor : 445/ADMEN/22/311.25/2021
Tanggal : 04 Oktober 2021
Tentang : Standart Pelayanan UPTD Puskesmas
Umbulsari

BAB I PENDAHULUAN

A. UMUM

Puskesmas secara bertahap diharapkan dapat memberikan dan mengembangkan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan menyeluruh seiring dengan perkembangan jenis penyakit, kemajuan ilmu kedokteran serta peningkatan pendapatan dan *pendidikan* masyarakat. Kondisi tersebut akan dapat terwujud apabila jumlah, jenis dan mutu layanan dapat disediakan dan ditingkatkan oleh unsur-unsur yang berperan dalam menentukan arah kebijakan dan pelaksanaan operasional Puskesmas.

Pemerintah sebagai eksekutor kebijakan publik telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 23 tahun 2005 tentang Badan Layanan Umum yang kemudian ditindak lanjuti dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri No 61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Dengan terbitnya peraturan-peraturan tersebut memberikan peluang bagi setiap Puskesmas untuk lebih leluasa menentukan keputusan-keputusan strategis dan operasionalnya sehingga dapat melepaskan diri dari prosedur birokrasi yang kadang justru menghambat pencapaian visi Puskesmas itu sendiri. Untuk dapat memperoleh keleluasaan itu, Puskesmas disyaratkan untuk menjalankan praktik-praktik bisnis yang sehat, dikelola oleh orang-orang profesional sehingga diharapkan Puskesmas mampu bertahan bahkan bersaing dan/atau mandiri dengan tetap bersinergi dengan program-program pelayanan kesehatan yang ditetapkan pemerintah.

Suatu pilihan yang tepat bagi Puskesmas Umbulsari sebagai penyedia jasa layanan kesehatan di Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember merespon Peraturan Pemerintah tersebut tentang standart pelayanan publik.

Standard pelayanan puskesmas mempunyai persyaratan sebagai berikut;

1. Fokus pada jenis pelayanan;
yaitu mengutamakan kegiatan pelayanan yang menunjang terwujudnya tugas.
2. Fokus pada jenis pelayanan;
yaitu mengutamakan kegiatan pelayanan yang menunjang terwujudnya tugas dan fungsi Puskesmas Umbulsari.
3. Terukur;
yaitu merupakan kegiatan yang pencapaiannya dapat di nilai sesuai dengan Standard yang telah di tetapkan.
4. Dapat dicapai;
yaitu merupakan kegiatan yang nyata dapat dihitung tingkat pencapaiannya, rasional, sesuai kemampuan dan tingkat pemanfaatannya.

5. Relevan dan dapat diandalkan;
merupakan kegiatan yang sejalan, berkaitan dan dapat dipercaya untuk menunjang tugas dan fungsi Puskesmas Umbulsari.
6. Tepat waktu.
Merupakan kesesuaian jadwal dan kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan.

Dokumen tersebut merupakan standard tentang penyelenggaraan pelayanan (pelayanan medis, penunjang medis, pelayanan non medis dan manajemen) minimal yang harus diselenggarakan oleh Puskesmas. Standard pelayanan tersebut juga merupakan target pembandingan pada saat dilakukan evaluasi apakah pelayanan Puskesmas produktivitasnya bertumbuh secara efisien sesuai dengan kualitas yang diharapkan dari tahun ke tahun.

B. DASAR HUKUM

Penyusunan Standard Pelayanan tidak lepas dari berbagai aturan yang dijadikan dasar penyusunannya, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4355);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4438);
4. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58,
6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4502);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4578);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 Tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4594);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4614);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten Kota (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4737);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah;
12. Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

C. TUJUAN

Sebagai instrumen pengendalian Puskesmas, maka Standard Pelayanan menjadi hal yang wajib dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan yang ada, dengan tujuan:

1. Menjamin hak masyarakat untuk menerima setiap jenis layanan yang disediakan Puskesmas dengan mutu tertentu yang dilakukan masing- masing unit pelayanan.
2. Memperimbangkan kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan serta kemudahan untuk mendapatkan layanan.
3. Menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan dalam menyediakan suatu layanan sesuai klasifikasi Puskesmas, sehingga Standard Pelayanan Minimal (SPM) dapat menjadi dasar penentuan kebutuhan pembiayaan dalam mengusulkan anggaran.
4. Menentukan usulan perimbangan keuangan dan/atau bantuan lain fungsi pelayanan kesehatan yang lebih adil dan transparan dari pemerintah pusat atau pihak lain.
5. Meningkatkan akuntabilitas Puskesmas terhadap masyarakat dan sebaliknya, masyarakat dapat mengukur sejauh mana Puskesmas dapat memenuhi kewajibannya dalam menyediakan pelayanannya.
6. Memperjelas tugas pokok Puskesmas dan mendorong terwujudnya *checks and balances* yang efektif.
7. Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan Puskesmas

BAB 2

VISI DAN MISI

Perencanaan strategis merupakan proses sistematis dan berkelanjutan dari pembuatan keputusan beresiko dan berkelanjutan, dengan memanfaatkan sebanyak – banyaknya pengetahuan antisipatif, pengorganisasian secara sistematis dari usaha – usaha melaksanakan keputusan tersebut dan mengukur hasilnya melalui umpan balik yang akurat dan tepat sasaran.

Dalam sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang merupakan instrumen yang bertanggung jawab, perencanaan strategis merupakan langkah awal untuk melakukan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini karena perencanaan strategis instansi pemerintah merupakan integrasi antara keahlian sumber daya manusia dengan sumber daya lain agar mampu menjawab tantangan perkembangan lingkungan strategis, nasional, global serta tetap berada dalam tatanan sistem manajemen nasional.

2.1 Visi

Visi Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember adalah :

“Terwujudnya kualitas hidup masyarakat Umbulsari yang sehat dan mandiri”

2.2 Misi

Didalam upaya untuk meraih apa yang tertuang pada visi Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember maka dibuat suatu kerangka kerja yang disebut misi.

Misi Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember adalah :

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerja puskesmas umbulsari
2. Meningkatkan kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerja puskesmas umbulsari
3. Memberikan akses pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerja puskesmas umbulsari
4. Meningkatkan profesionalisme dan pendayagunaan sumber daya manusia

BAB 3

MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Maklumat Pelayanan berisi Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

Maklumat pelayanan di Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember adalah sebagai berikut :

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan kami menerima sanksi sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.”

BAB 4
STANDAR PELAYANAN
UPTD PUSKESMAS UMBULSARI

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP, KK atau KIA 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu BPJS Kesehatan (bagi yang memiliki) 4. Surat keterangan dari desa (bagi pengguna SPM)
2	Prosedur	A. Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien mendaftar di anjungan pendaftaran mandiri dan memilih poli yang dituju 3. Pasien mendapatkan nomor antrian 4. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu BPJS Kesehatan (jika ada) untuk mendapatkan nomor rekam medik 5. Pasien menunggu panggilan poli B. Pasien Lama <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui anjungan pendaftaran mandiri sesuai poli yang akan dituju 3. Pasien mendapatkan nomor antrian 4. Pasien menunggu panggilan poli

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Waktu Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 - 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB</p> <p>Pasien Baru : 10 menit</p> <p>Pasien Lama : 5 menit</p>
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan langsung</p> <p>Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : 0336 322550 2. SMS/WA : 081216579121 3. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com 4. Kotak saran <p>B. Pengaduan tidak langsung</p> <p>Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi 2. Pamflet dan bahan bacaan lainnya 3. Mesin anjungan pendaftaran mandiri 4. Komputer dan jaringan internet

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. SLTA/ sederajat
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	Perekam medis : 1 orang SLTA/ sederajat : 2 orang
6	Jaminan Pelaksana	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (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 sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

2. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas mengukur vitalsign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / Tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai
3	Waktu Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p> <p>Lama penyelesaian Sesuai Kasus</p>
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan dan tindakan medis 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan Kesehatan
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan langsung</p> <p>Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : 0336 322550 2. SMS/WA : 081216579121 3. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com 4. Kotak saran <p>B. Pengaduan tidak langsung</p> <p>Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan; 4. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan.
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Ruang tindakan 3. Ruang periksa penyakit infeksius 4. Ruang periksa anak 5. Peralatan medis pendukung 6. Komputer dan jaringannya 7. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijinpraktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. SLTA/sederajat

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Perawat/bidan : minimal 1 orang Administrasi : 1 orang
6	Jaminan Pelaksana	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 dan BMHP 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 setiap bulan dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 3 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

3. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Tersedia Rekam Medis Pasien Rujukan Internal
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik3. Petugas melakukan anamnesa dan pengukuran tekanan darah4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien5. Pemeriksaan odotogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas6. Petugas menentukan diagnosa penyakit7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pasien8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi
3	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB Lama penyelesaian sesuai kasus
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan gigi dan mulut2. Penambalan gigi3. Pencabutan gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Scalling/pembersihan karang gigi 5. Konsultasi kesehatan gigi 6. Pengobatan sakit gigi 7. Rujukan 8. Dental <i>check-up</i>
6	Pengelolaan Pengaduan	A. Pengaduan langsung Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui : 1. Telp : 0336 322550 2. SMS/WA : 081216579121 3. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com 4. Kotak saran B. Pengaduan tidak langsung Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di interna Iorganisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Prakter Terapis Gigi dan Mulut; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII Keperawatan Gigi 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 Gigi : 1 orang Perawat Gigi : Minimal 1 orang Administrasi : 1 orang
6	Jaminan Pelaksana	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 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 Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

4. Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS
2	Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas mengukur vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut
3	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB Lama penyelesaian Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Caten
6	Pengelolaan Pengaduan	A. Pengaduan langsung Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui : 1. Telp : 0336 322550 2. SMS/WA : 081216579121 3. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com 4. Kotak saran B. Pengaduan tidak langsung Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang kebidanan; 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB 2. Ruang Imunisasi 3. Alat medis pendukung 4. Ruang tunggu 5. Ruang Laktasi
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	Bidan : Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelaksana	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasiendijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakupenggunaannya (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 1 tahun sekali

5. Standar Pelayanan Laboratorium

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien dibuku register4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu7. Proses pemeriksaan laboratorium8. Penyerahan hasil laboratorium kepada ruangan yang merujuk untuk dikonsultasikan.
3	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium menyesuaikan kasus
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi meliputi : darah rutin, Hb, golongan darah, LED, dan hitung jenis leukosit 2. Kimia klinik : gula darah, kolesterol, dan uric acid 3. Urinalisis meliputi : urin rutin dan tes kehamilan 4. Immunologi-Serologi meliputi HIV/AIDS, Syphilis, dan Hepatitis B 5. Mikrobiologi meliputi : BTA, IMS, dan TCM
6	Pengelolaan Pengaduan,	<p>A. Pengaduan langsung Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : 0336 322550 2. SMS/WA : 081216579121 3. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com 4. Kotak saran <p>B. Pengaduan tidak langsung Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat; 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan spesimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana, Prasarana dan 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	2 orang analis laboratorium
6	Jaminan Pelaksana	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 1 tahun sekali

6. Standar Pelayanan Kefarmasian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Resep dari poli
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menaruh resep di Farmasi2. Petugas menuliskan nomor urut pada lembar resep3. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan4. Petugas melakukan screening resep5. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan permintaan pada resep6. Petugas memanggil nama pasien sesuai dengan urutan kedatangan7. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB Lama penyelesaian : <ol style="list-style-type: none">1. Penyiapan Resep non racikan < 10 menit per 1 lembar resep2. Penyiapan Resep racikan < 20 menit per 1 lembar resep
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan obat racikan2. Pelayanan obat non racikan3. Pemberian informasi obat (PIO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan langsung</p> <p>Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : 0336 322550 2. SMS/WA : 081216579121 3. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com 4. Kotak saran <p>B. Pengaduan tidak langsung</p> <p>Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik</p>

- B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaankefarmasian; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat 4. Alat medis pendukung

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek Apoteker 2. Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki Surat Tanda Registrasi
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	2 orang tenaga farmasi untuk <i>double checking</i> obat yang akandiserahkan kepada pasien
6	Jaminan Pelaksana	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. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya 2. Obat dan BMHP 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 1 tahun sekali

7. Standar Pelayanan Kegawat daruratan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien datang ke ruangan gawat darurat terbatas tanpa atau dengan pengantar Identitas pasien
2	Prosedur	1. Pasien dilakukan triase 2. Pasien dibawa ke ruang tindakan 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vitalsign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / Tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai (rawat jalan/rawat inap/rujukan)
3	Waktu Pelayanan	24 jam Lama penyelesaian Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
5	Produk	1. Pemeriksaan medis 2. Tindakan medis 3. Rujukan
6	Pengelolaan Pengaduan	A. Pengaduan langsung Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui : 1. Telp : 0336 322550 2. SMS/WA : 081216579121 3. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com 4. Kotak saran B. Pengaduan tidak langsung Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan; 3. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan. 7. Keputusan Kepala UPT Puskesmas Umbulsari Nomor 445/ADMEN/28/311.25/2021 tentang Pelayanan Klinis di UPT Puskesmas Umbulsari
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien 2. Ruang tindakan 3. Peralatan medis pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu keluarga pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijinpraktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Perawat : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelaksana	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 pasiendijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat dan BMHP 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 setiap bulan dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 3 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

8. Standar Pelayanan Rawat Inap

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Tersedianya Rekam Medis Pasien2. Identitas Pasien (KTP/KK?KIA)3. Kartu BPJS4. Surat keterangan desa (pembiayaan SPM)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis2. Petugas mengukur vitalsign sesuai prosedur3. Petugas melakukan pemeriksaan / Tindakan sesuai prosedur4. Petugas menentukan diagnosis5. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut sesuai (rujukan jika diperlukan)6. Petugas mencatat pada rekam medis
3	Waktu Pelayanan	24 jam Lama penyelesaian Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)2. Sesuai penjaminan BPJS
5	Produk	<ol style="list-style-type: none">1. Konsultasi Dokter2. Pemeriksaan dan tindakan medis3. Pelayanan Rujukan
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan langsung Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Telp : 0336 3225502. SMS/WA : 0812165791213. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com4. Kotak saran <p>B. Pengaduan tidak langsung Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan; 3. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan. 7. Keputusan Kepala UPT Puskesmas Umbulsari Nomor 445/ADMEN/28/311.25/2021 tentang Pelayanan Klinis di UPT Puskesmas Umbulsari
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap 2. Ruang rawat inap penyakit infeksius 3. Ruang rawat inap anak 4. Peralatan medis pendukung 5. Komputer dan jaringannya 6. Ruang tunggu keluarga pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijinpraktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. SLTA/sederajat

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 : minimal 1 orang</p> <p>Perawat : minimal 2 orang</p> <p>Administrasi : 1 orang</p>
6	Jaminan Pelaksana	<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 pasiendijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat dan BMHP 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 setiap bulan dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 3 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

9. Standar Pelayanan VK/Bersalin

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Tersedianya Rekam Medis Pasien2. Identitas Pasien (KTP/KK?KIA)3. Kartu BPJS4. Surat keterangan desa (biaya SPM)5. Buku KIA
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis2. Petugas mengukur vitalsign sesuai prosedur3. Petugas melakukan pemeriksaan / Tindakan (Persalinan) sesuai prosedur4. Petugas menentukan diagnosis5. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut sesuai (rujukan jika diperlukan)6. Petugas mencatat pada rekam medis
3	Waktu Pelayanan	24 jam Lama penyelesaian Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat2. Sesuai penjaminan BPJS
5	Produk	<ol style="list-style-type: none">1. Konsultasi Dokter2. Pemeriksaan dan Persalinan3. Pelayanan Rujukan
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>C. Pengaduan langsung Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan atau melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">5. Telp : 0336 3225506. SMS/WA : 0812165791217. Email : puskesmasumbulsari@yahoo.com8. Kotak saran <p>D. Pengaduan tidak langsung Mengirimkan pengaduan melalui surat dinas dan/atau website unit penyelenggara pelayanan publik</p>

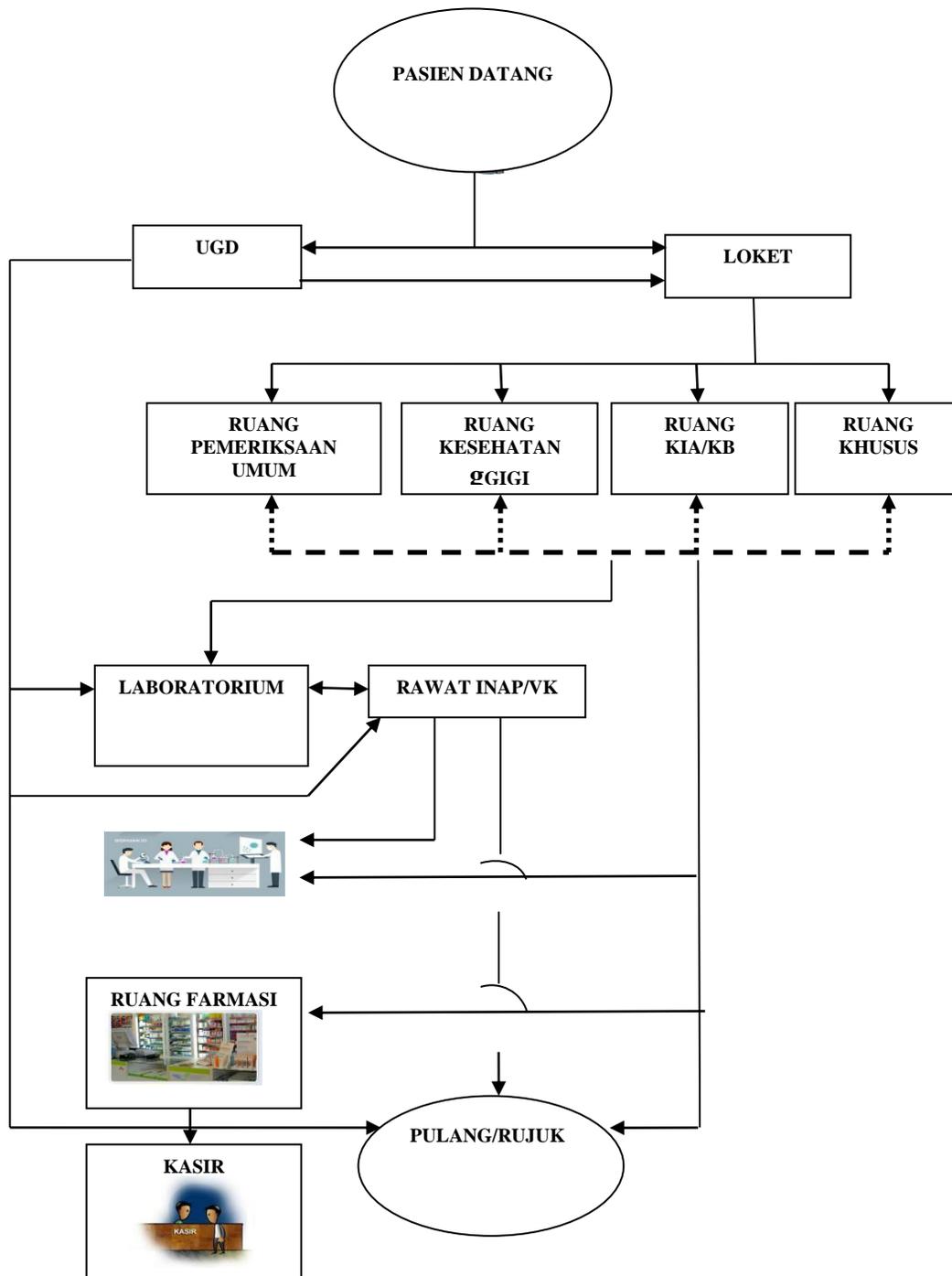
B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan; 3. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan. 7. Keputusan Kepala UPT Puskesmas Umbulsari Nomor 445/ADMEN/28/311.25/2021 tentang Pelayanan Klinis di UPT Puskesmas Umbulsari
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Bersalin 2. Ruang Bersalin penyakit infeksius 3. Ruang nifas 4. Inkubator 5. Peralatan medis pendukung 6. Komputer dan jaringannya 7. Ruang tunggu keluarga pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijinpraktek 2. DIII/D4/S1 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. SLTA/sederajat

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Administrasi : 1 orang
6	Jaminan Pelaksana	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 pasiendijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat dan BMHP 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 setiap bulan dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 3 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

BAGAN ALUR PROSEDUR PELAYANAN PUSKESMAS

Bagan alur prosedur pelayanan Puskesmas meliputi pelayanan medis, penunjang medis, dan pelayanan non medis di Puskesmas Umbulsari adalah sebagai berikut:



BAB 5

PENUTUP

Demikian standar pelayanan Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember. Sehingga dengan ditetapkannya standar pelayanan ini pelayanan publik dapat memberi manfaat kepada masyarakat dan memacu pertumbuhan pembangunan kesehatan