



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN
UPTD.PUSKESMAS JOMBANG



Alamat : Jl. Kamboja No. 07 Padomasan Jombang Telp. (0336) 323634
JEMBER

Kode Pos : 68168

KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG
NOMOR : 440/ 45 /311.34/2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI UPTD.PUSKESMAS JOMBANG

KEPALA UPTD.PUSKESMAS JOMBANG KABUPATEN JEMBER,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada puskesmas Jombang;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas.
- Mengingat :**
1. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 4. Peraturan Bupati Jember Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember
 5. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember No : 440/2059/311/2021 tentang struktur Organisasi Unit Pelaksana Daerah (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

MEMUTUSKAN :

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

Ditetapkan di : Jember
Pada Tanggal : 9 Januari 2024

KEPALA UPTD. PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI

Pembina

NIP.197311032005012004

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD.Puskesmas Jombang
 Nomor : 440/ 45 /311.34/2024
 Tanggal : 2 Januari 2024
 Perihal : Standar Pelayanan Unit Pelayanan Teknis Daerah
 Puskesmas Jombang

STANDAR PELAYANAN UPTD. PUSKESMAS JOMBANG

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

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 BPJS / KIS (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan dan memakai APD level 1 2. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian di loket pendaftaran 3. Petugas memprioritaskan pada pasien difabel, lansia, ibu hamil dan pasien resiko jatuh untuk mengambil nomor antrian warna orange 4. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian pasien 5. Petugas mendaftarkan pasien, <ol style="list-style-type: none"> a). Pasien Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas loket menanyakan KTP/ KK/ BPJS untuk keperluan identitas pasien. 2) Petugas memasukkan data ke buku register dan komputer (PCARE / SIMKES). 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 6) Jangka waktu pendaftaran 10 menit b). Pasien lama : <ol style="list-style-type: none"> 7) Petugas menanyakan Kartu Kunjungan Pasien, KTP/BPJS 8) Petugas memasukkan data ke buku register dan komputer (PCARE / SIMKES) 9) Petugas loket pendaftaran menuliskan nomor rekam medis, nama dan tanggal kemudian disisipkan kedalam tracer 10) Petugas mencari RM pasien 11) Jangka waktu pendaftaran 5 menit 6. Petugas menanyakan tujuan berobat 7. Petugas menyerahkan KKP dan KTP/ BPJS pasien 8. Petugas mengantarkan RM pasien ke poli tujuan 9. Petugas melepas APD level 1 dan mencuci tangan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pasien Baru : 10 menit Pasien Lama : 5 menit</p>
4	Biaya/tarif	<p>Pasien umum : sesuai dengan peraturan bupati jember nomer 1 tahun 2024 tentang perubahan atas peraturan Daerah Nomer 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>

		<p>3. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomer 1878.45/236/1.12/2022 tentang petunjuk teknis program pelayanan kesehatan Gratis bagi penduduk kabupaten jember.</p> <p>4. Pasien spm: sesuai dengan perbub No. 63 Tahun 2021 tentang pedoman penggunaan dana program pelayanan kesehatan masyarakat miskin (SPM)yang di jamin Pemerintah Kabupaten Jember.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pendaftaran Pasien</p> <p>2. Pelayanan Rekam Medis</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. WA : 0889 9167 2134</p> <p>2. Telepon : (0336) 323634</p> <p>3. Facebook : Pkm JOMBANG</p> <p>4. Instagram : puskesmas_JOMBANG</p> <p>5. Email : pkmjombang44@gmail.com</p> <p>6. Secara tertulis : kotak saran</p> <p>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang</p>

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember</p>
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Kursi ruang tunggu</p> <p>2. Kursi pasien prioritas</p> <p>3. Komputer dan jaringan internet</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. DIII / DIV Rekam Medis</p> <p>2. SLTA/ sederajat</p>
10	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
11	Jumlah Pelaksana	Penanggung jawab : DIV: 1 orang, SLTA: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>2. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>

Jember, 9 Januari 2024
 KEPALA UPTD. PUSKESMAS JOMBANG


dr. DIYAN PUSPOSARI
 NIP. 197303112005012004

2. STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT (UGD)

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kondisi pasien Gawat Darurat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri atau rujukan dari poli 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan 5. Petugas memilah pasien sesuai dengan kegawat daruratannya 6. Petugas mengkonsulkan pasien kepada DPJP 7. Petugas melakukan tindakan medis sesuai dengan advice DPJP 8. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien kefasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan Gawat Darurat : 10 Menit Tindakan : 30 menit s/d 1 jam
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 1 tahun 2024 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 Pelayan 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 Kegawatdaruratan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : Pkm JOMBANG 4. Instagram : puskesmas_JOMBANG 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	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. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayann gawat darurat 5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
8	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. Ambulance untuk rujukan pasien
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. Sarjana keperawatan yang memiliki surat izin 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
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum: 1 orang per shift jaga / on call Perawat : minimal 3 orang per shift jaga Bidan : 2 orang per shift jaga</p>
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
13	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)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024
 KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI
 NIP. 197311032005012004

3. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

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. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengobatan/Rujukan : 10 Menit Tindakan : 10 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 BPJS 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, Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	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
8	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
9	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
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : minimal 2 orang Perawat : minimal 2 orang Admin : minimal 1 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
13	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)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024
 KEPALA UPTD. PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI
 NIP. 197311032005012004

4. STANDAR PELAYANAN POLI GIGI

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedia Rekam Medis Pasien Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 3. Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental chair dan mempersilahkan pasien untuk berkumur 4. Petugas melakukan anamnesa 5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien 6. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan 7. Petugas menentukan diagnose penyakit 8. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai 9. Petugas melakukan rujukan bila perlu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pemeriksaan dan Pengobatan Gigi : 10 menit Konsultasi kesehatan gigi dan Mulut : 5 menit Pencabutan Gigi Permanen : 20 Menit Pencabutan Gigi Sulung : 15 Menit Tambalan Sementara gigi sulung : 10 Menit Tambalan Sementara gigi permanen : 10 Menit Tambalan Permanen : 20 Menit Scaling : 20 Menit Perawatan Saluran akar tanpa komplikasi : 10 menit Rujukan : 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 : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	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
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13	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)
14	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

Jember, 9 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI
NIP. 197311032005012004

5. STANDAR PELAYANAN POLI KIA

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien, Buku KIA/KMS dan 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 pemeriksaan ANC dengan 10 T 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter umum, dokter gigi, ahli gizi, dan laboratorium 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANC Terpadu : 30 menit 2. ANC Lanjutan : 10 menit 3. Kesehatan Reproduksi, tergantung kasus
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 2024 2. Pasien JKN : Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 3. Pasien SPM : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA (Ibu hamil dan ibu nifas), Pelayanan calon pengantin, Pelayanan MTBS,
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	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
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan KIA 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer, Printer dan Jaringan Internet 4. ATK, BUKU KIA
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13	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)
14	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

Jember, 9 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI

NIP. 197311032005012004

6. STANDAR PELAYANAN POLI FARMASI / APOTEK

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli dan rawat inap Puskesmas JOMBANG
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien meletakkan resep pada tempat resep yang telah disediakan di Ruang Farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep pasien untuk diberi nomer urut sesuai dengan kedatangan / meletakkan resep terlebih dahulu 4. Petugas melakukan pengkajian pada resep. 5. Petugas menyiapkan dan atau meracik obat 6. Petugas menyerahkan obat kepada pasien atau keluarga pasien sesuai nomor urut dan disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian (Bukan waktu tunggu dari pasien menyerahkan resep)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menit per 1 lembar resep 2. Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10 menit per 1 lembar resep 3. Penyerahan dan komunikasi informasi komunikasi (KIE) : maksimal 15 menit per pasien
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. <u>Dalam Wilayah</u>: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember b. <u>Luar Wilayah</u> : Sesuai dengan Peraturan 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	<ol style="list-style-type: none"> 11. Penyediaan obat racikan 12. Penyediaan obat non racikan 13. Pemberian informasi obat (PIO) dan 14. Pemberian komunikasi, Informasi dan edukasi (KIE) kepada pasien.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	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
8	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
9	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
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang tenaga farmasi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
13	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)
14	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

Jember, 9 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI

NIP. 197311032005012004

7. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

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 Poli 2. Petugas melakukan pemeriksaan vital signdan tindakan medis sesuai advise dokter 3. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien 4. Petugas melakukan perawatan selama pasiendirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk 5. Petugas melakukan pencatatan data pasien dan perkembangan kondisi pasien di rekammedis pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus pasien dan keadaan 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 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 Pelayan 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 Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kab. Jember
8	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
9	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
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	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>
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
13	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)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024
 KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI
 NIP. 197311032005012004

8. STANDAR PELAYANAN POLI KB

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

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 : 5 menit Akseptor Suntik Lama : 5 menit Akseptor IUD & IMPLANT : 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 Kontrasepsi baru dan lama, KIE KESPRO
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 3. Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Admin 2. Ruang Tindakan 3. Peralatan medis pendukung 4. Komputer, Printer dan jaringannya
9	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda Registrasi, sudah mengikuti pelatihan CTU dan sesuai dengan kewenangannya
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang Administrasi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13	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)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024
 KEPALA UPTD. PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI
 NIP. 197311032005012004

9. STANDAR PELAYANAN RUANG BERSALIN

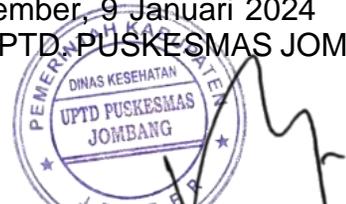
A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien ruang bersalin
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 4. Apabila kondisi pasien dengan komplikasi, petugas merujuk pasien ke Rumah Sakit 5. Apabila kondisi pasien tanpa komplikasi dapat dilakukan tindakan rawat inap di ruang bersalin
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi kala 1 persalinan : \leq 12 jam 2. Penanganan kala 2 persalinan pada primi gravida : \leq 2 jam 3. Penanganan kala 2 persalinan pada multi gravida : \leq 1 jam 4. Penanganan kala 3 persalinan : \leq 30 menit 5. Observasi kala 4 persalinan: \leq 2 jam 6. Pelayanan nifas KF 1 : \leq 6 jam 7. Pelayanan neonatal KN 1 : \leq 6 jam 8. Rujukan gawat darurat : \leq 30 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 1 tahun 2024 2. Pasien J- Kueren : Sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 1878.45/236/1.12/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Pelayan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten jember 3. 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 : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Ruang bersalin/nifas Telepon/HP Peralatan medis pendukung Ambulan untuk rujukan pasien
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek Bidan DIII/DIV, Profesi Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi (STR), Surat ijin kerja bidan (SIKB) dan sesuai dengan kewenangannya
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 1 orang per shift (on call) Bidan : minimal 2 orang per shift
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
13	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 yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024
KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN POUSPOSARI
 NIP. 197311032005012004

10. STANDAR PELAYANAN POLI MTBS

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

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 : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Ruang pemeriksaan MTBS Peralatan medis pendukung Komputer, Printer dan jaringannya
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum dan Bidan yang sudah terlatih MTBS masing – masing 1 orang
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum atau Bidan: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar masing – masing alat Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI

NIP. 197311032005012004

11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 2. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 3. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 6. Proses pemeriksaan laboratorium 7. Petugas memeriksa nomor NIK atau nomor BPJS pasien, untuk memastikan nomor tersebut aktif atau tidak 8. Jika nomor BPJS aktif, pasien menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar untuk persyaratan J-Keren 9. Penyerahan Hasil kepada pasien untuk konsultasi ke poli yang merujuk
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit s/d 30 menit
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	Darah Lengkap, glukosa, kolesterol, asam urat, HDL, LDL, trigliserida, tes kehamilan, Golongan darah, Widal, Hbsag, anti HIV, Rapid tes antigen, Urine lengkap, BTA.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 0889 9167 2134 2. Telepon : (0336) 323634 3. Facebook : fbpuskesmasjombang 4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang 5. Email : pkmjombang44@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	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. Peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2021 tentang pedoman penyusunan standart pelayanan di Kab. Jember
8	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
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan Kewenangannya
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)
13	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, reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI

NIP. 197311032005012004

12. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui kotak saran, WA, Telepon, Instagram, Facebook, Email
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas membuka kotak saran, kotak saran, WA, Telepon, instagram, facebook, email setiap hari2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui kotak saran, WA, Telepon, instagram, facebook, email atau papan informasi dicatat di dalam buku register5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali
3	Jangka Waktu Penyelesaian	24 jam
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. WA 0889 9167 21342. Telepon : (0336) 3236343. Facebook : fbpuskesmasjombang4. Instagram : @IGpuskesmas_Jombang5. Email : pkmjombang44@gmail.com6. Secara tertulis : kotak saran7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD.Puskesmas Jombang

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> ATK Telepon, Jaringan Internet Kotak saran Media Sosial Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> ASN DIII / S1 Nakes
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu : 1 orang Anggota tim : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Jember, 9 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS JOMBANG



dr. DIYAN PUSPOSARI
 NIP. 197311032005012004