



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MANTUP**

Jln. Raya Mantup No. 55 Mantup Lamongan
Telp. (0322) 4670302 Email : puskesmasmantup@yahoo.co.id



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MANTUP
NOMOR : 188/ 07 /KEP/413.102.26/2023**

**TENTANG
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI PUSKESMAS MANTUP**

KEPALA PUSKESMAS MANTUP,

- Menimbang :
- a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada Masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima layanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Mantup tentang Tim Standar Pelayanan Publik Puskesmas Mantup.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 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 Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Pendayagubnaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
 7. Peraturan Menteri Pendayagubnaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Pedoman Standar Pengembangan Budaya Kerja;
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pedoman Pusat Kesehatan Masyarakat;

9. Peraturan daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
10. Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 19 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan;
12. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Nomor: 188/253/413.102/2017 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan ,

- KESATU** : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MANTUP TENTANG TIM PENINGKATAN MUTU DI PUSKESMAS MANTUP.
- KEDUA** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Puskesmas Mantup Kabupaten Lamongan sebagaimana tercantum dalam lamp[iran keputusan ini;
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Mantup dijadikan sebagai acuan dan harus dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana masing-masing unit layanan;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dalam penetapan keputusan ini terdapat kekeliruan akan diadalan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lamongan

Pada tanggal : 04 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS MANTUP



dr. HIDAYATI KHOIRUNNISA
Penata tk I
NIP. 19850216 201407 2 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MANTUP
NO : 188/07/KEP/413.102.26/2023
TANGGAL : 04 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN POLI GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian2. Kartu Berobat Puskesmas3. KTP / KK4. Kartu BPJS / KIS bila ada5. Tersedia Rekam Medik Elektronik Pasien (E-SIKLA)6. Buku KIA7. Formulir Rujukan Poli
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai kedatangan dari rujukan antar poli2. Petugas melakukan identifikasi ulang terhadap pasien3. Petugas melakukan anamnesa pasien4. Petugas melakukan pengukuran anthropometri BB, TB/PB, Lila5. Petugas melihat hasil pemeriksaan penunjang pasien (Hasil Laboratorium)6. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di buku register7. Petugas menghitung status gizi pasien8. Petugas melakukan ADIME terhadap pasien9. Petugas memberikan KIE kepada pasien10. Petugas mengevaluasi kembali hasil konseling kepada pasien baik berupa diit yang diberikan, tatalaksana gizi dan terapi gizi11. Petugas mencatat hasil evaluasi beserta status gizi dan diit yang diberikan pada lembar formulir rujukan poli12. Pasien kembali ke poli awal/ poli rujukan
3	Jangka Waktu	Pasien melakukan konseling gizi waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruangan maksimal 30 menit
4	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan2. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5	Produk Pelayanan	- Konseling Gizi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuka	<ol style="list-style-type: none">1. Kotak saran / Buku Register Komplain2. Email : puskesmasmantup98@gmail.com3. Telephone/WA : 085630000854. Pengaduan secara Online Instagram : @pkm_mantup

		Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup
--	--	--

STANDAR PELAYANAN POLI GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat Puskesmas 3. Kartu BPJS/KIS bila ada
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memakai APD 2. Petugas menyiapkan alat dan bahan 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 4. Petugas mempersilahkan pasien duduk 5. Petugas mengidentifikasi pasien 6. Petugas menganamnesa pasien 7. Dokter memeriksa pasien sesuai keluhan 8. Dokter menentukan diagnose 9. Dokter menegakkan prosedur perawatan yang akan dilakukan 10. Dokter mengintruksikan pada pasien untuk mengisi dan menandatangani informed consent bila diperlukan Tindakan yang beresiko 11. Dokter melakukan Tindakan perawatan pada pasien 12. Dokter melakukan rujukan internat dan laborat bila diperlukan 13. Dokter menulis resep 14. Dokter menyerahkan resep ke pasien 15. Petugas melakukan dokumentasi hasil pemeriksaan ke Rekam Medis Elektronik (E-SIKLA) dan mengisi register Excel 16. Pasien mengambil obat ke ruang obat/di rujuk 17. Pasien pulang
3.	Jangka Waktu	1. Pasien tanpa pemeriksaan penunjang : waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 15 menit 2. Pasien dengan pemeriksaan penunjang : waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruangan pemeriksaan maksimal 45 menit
4.	Biaya dan Tarif	1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retrisbusi Pelayanan Kesehatan kabupaten lamongan 2. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5.	Produk Pelayanan	1. Konsultasi Dokter Gigi 2. Pemeriksaan Gigi 3. Tindakan Perawatan Gigi 4. Resep Obat

		5. Surat Rujukan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Buku Register Komplain 2. EMAIL : puskesmasmantup98@gmail.com 3. Telephone/ WA : 08155603544 4. Kotak Saran 5. Pengaduan Secara Online/Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup <p> Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup </p>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan menteri perdayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia No 15 Th 2014 tentang pedoman standar pelayanan 2. Peraturan menteri Kesehatan No 43 Th 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Dental unit 4. Etalase 5. Meja 6. Alat Kesehatan 7. Fasilitas kebersihan tangan 8. Form 9. Stalizator 10. Computer set 11. Printer 12. APD 13. BMHP 14. Almari alat 15. Almari dokumen 16. Poster Pemeliharaan Kesehatan Gigi 17. Jam 18. Tempat Sampah Medis dan Non Medis 19. Safety Box
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung jawab : Dokter Gigi 2. Anggota : Perawat
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Internal 2. Rapat Miniloka Karya Puskesmas Mantup 3. Rapat Tinjauan Management
11.	Jumlah Pelaksana	Petugas : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan Sesuai dengan Standart Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. SK Standar Pelayanan 3. SK Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai Standar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. CCTV 3. Menempatkan Petugas Skrining untuk Skrining Resiko Jatuh dan Resiko Infeksi 4. Menugaskan Duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat setiap semester 2. Monitoring Indikator Mutu setiap Bulan 3. Rapat Miniloka Karya Pukesmas Mantup
-----	----------------------------	---

STANDAR PELAYANAN POLI KIA/KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat Pukesmas 3. Kartu BPJS/KIS bila ada 4. Tersedia Rekam Medik Elektronik Pasien (E-SIKLA) 5. FC KK/KTP 6. Buku KIA 7. Kartu ibu 8. Pengantar Dokter Jika Meminta Rujukan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memakai APD 2. Petugas menyiapkan alat dan bahan 3. Petugas Memanggil Pasien Sesuai Nomer Antrian E-SIKLA 4. Petugas mengidentifikasi pasien 5. Petugas Melakukan Anamnesa Pasien 6. Petugas Melakukan Pemeriksaan fisik 7. Petugas Melakukan Pemeriksaan Penunjang dan melakukan rujukan internal bila diperlukan 8. Petugas melakukan Tindakan sesuai dengan kebutuhan pasien 9. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di buku register 10. Petugas Memberikan Resep Obat 11. Pasien Mengambil Obat di Unit Pelayanan Obat 12. Pasien Pulang
3.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tanpa pemeriksaan penunjang : waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 30 menit 2. Pasien dengan pemeriksaan penunjang : waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruangan pemeriksaan maksimal 2-3 jam
4.	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retrisbusi Pelayanan Kesehatan 2. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter Umum 2. USG ke Dokter Umum (ANC Terpadu di Trimester 1 dan 3) 3. Konsultasi Ahli Gizi (ANC Terpadu) 4. Konsultasi Dokter Gigi (ANC Terpadu) 5. Konsultasi Bidan 6. Pemeriksaan Medis 7. Surat Rujukan 8. Surat Keterangan Hamil 9. Surat Keterangan Tidak Hamil 10. Pemeriksaan Catin 11. Imunisasi CPW 12. Buku KIA
----	------------------	--

STANDAR PELAYANAN RUANG FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar resep pasien (BPJS dan Umum) 2. Membawa buku pasien rujuk balik (untuk pasien PRB)
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep obat 2. Petugas Farmasi menerima resep dan mempersilahkan pasien/keluarga menunggu di ruang tunggu 3. Petugas Farmasi melakukan pengkajian pesep (Administratif, Farmasetik dan Persyaratan Klinis) 4. Petugas Farmasi menyiapkan/meracik obat dan memberikan label/etiket obat 5. Petugas Farmasi melakukan double check pada obat pasien 6. Petugas Farmasi memanggil pasien/keluarga, memastikan identitas dan kesesuaian obat pasien 7. Petugas Farmasi menyerahkan obat kepada pasien/keluarga disertai dengan Pemberian Informasi obat dan konseling jika diperlukan 8. Pasien/Keluarga menerima obat dan tanda tangan pada resep obat
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep non racikan maksimal 10 menit 2. Resep racikan maksimal 15 menit (Dari petugas mengambil kertas resep sampai dengan menyerahkan obat)
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan 2. BPJS/KIS : Sesuai PermenkesNo. 59 Th 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pemberian Informasi Obat 3. Konseling
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. EMAIL : puskesmasmantup98@gmail.com 2. Telephone/ WA : 08563000085 3. Kotak Saran 4. Pengaduan Secara Online/ Website : https:// lamongankab.go.id/puskesmas-mantup instagram @pkm_mantup facebook Puskesmas Mantup youtube Puskesmas Mantup
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
8	Sarana,Prasarana dan/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Kursi petugas 3. Rak obat 4. Penggerus obat/ mortir stamper 5. Komputer 6. Printer 7. Fasilitas kebersihan tangan 8. Form-form program farmasi 9. Label obat dan pembungkus obat 10. AC
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung Jawab : S1 Apoteker 2. Anggota : D3 Farmasi
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Internal 2. Rapat Mini Lokakarya Puskesmas 3. Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Farmasi 2 orang

12	Jaminan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat pelayanan 2. SK standar pelayanan 3. SK pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat pelayanan 2. Menempatkan petugas skrining untuk skrining resiko jatuh dan risiko infeksi 3. Menugaskan duta pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat setiap semester 2. Monitoring indikator mutu setiap bulan 3. Rapat Mini Lokakarya Puskesmas

STANDAR PELAYANAN POLI LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat Puskesmas 3. KTP / KK 4. Kartu BPJS / KIS bila ada 5. Buku PRB untuk pasien PRB
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan di aplikasi e-SIKLA 2. Petugas melakukan identifikasi ulang terhadap pasien 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan tekanan darah dan pemeriksaan fisik yang diperlukan 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila di perlukan (GDA, Asam Urat, Kolesterol) 6. Petugas memberikan rujukan untuk Tindakan medis (UGD dan/atau Laboratorium) jika diperlukan 7. Petugas menerima pasien Kembali dan mengevaluasi kondisi pasien yang sudah dilakukan tindakan medis / pemeriksaan lab 8. Pasien menentukan diagnosa penyakit 9. Pasien memberikan terapi, tatalaksana, dan tindak lanjut sesuai diagnosa 10. Petugas memberikan KIE kepada pasien 11. Petugas memberikan rujukan eksternal atau rujukan internal

		<p>jika diperlukan</p> <p>12. Petugas menyerahkan resep dan mempersilahkan pasien menuju ruang pelayanan obat</p> <p>13. Petugas melengkapi rekam medis elektronik e-SIKLA</p> <p>14. Petugas mencatat kunjungan pasien di register excel.</p>
3	Jangka Waktu	<p>1. Pasien tanpa pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 10 menit</p> <p>2. Pasien dengan pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 45 menit.</p>
4	Biaya/ Tarif	<p>1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan</p> <p>2. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional</p>
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi, Pemeriksaan Medis Dokter - Pengobatan - Surat Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran / Buku Register Komplain</p> <p>2. Email : puskesmasmantup98@gmail.com</p> <p>3. Telephone/WA : 08155603544</p> <p>4. Pengaduan secara Online Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup</p> <p>5. Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup</p>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Kursi Tunggu Pasien - Kursi Petugas - Meja - Tempat Tidur Periksa - Alat Kesehatan - Komputer set - Printer - AC - Railing Toilet

		<ul style="list-style-type: none"> - Kursi Sofa - Fasilitas Kebersihan Tangan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab jawab : S1 Keperawatan Ners - Dokter : S1 Pendidikan Profesi Dokter
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Audit Internal - Rapat Mini Lokakarya - Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	Petugas ruang Pelayanan 3 -4 orang
12	Jaminan Pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - SK Standart Pelayanan - SK pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan bila Layanan tidak sesuai Standart
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - CCTV - Menempatkan petugas Skrining untuk skrining resiko jatuh dan resiko infeksi - Menugaskan Duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat setiap semester - Monitoring indikator mutu setiap bulan - Rapat ini Lokakarya Puskesmas

STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat Puskesmas 3. KTP / KK 4. Kartu BPJS / KIS bila ada 5. Buku PRB untuk pasien PRB
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan di aplikasi e-SIKLA 2. Petugas melakukan identifikasi ulang terhadap pasien 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan tekanan darah dan pemeriksaan fisik yang diperlukan

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila di perlukan (GDA, Asam Urat, Kolesterol) 6. Petugas memberikan rujukan untuk Tindakan medis (UGD dan/atau Laboratorium) jika diperlukan 7. Petugas menerima pasien Kembali dan mengevaluasi kondisi pasien yang sudah dilakukan tindakan medis / pemeriksaan lab 8. Pasien menentukan diagnosa penyakit 9. Pasien memberikan terapi, tatalaksana, dan tindak lanjut sesuai diagnosa 10. Petugas memberikan KIE kepada pasien 11. Petugas memberikan rujukan eksternal atau rujukan internal jika diperlukan 12. Petugas menyerahkan resep dan mempersilahkan pasien menuju ruang pelayanan obat 13. Petugas melengkapi rekam medis elektronik e-SIKLA 14. Petugas mencatat kunjungan pasien di register excel.
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tanpa pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 10 menit 2. Pasien dengan pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 45 menit.
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retrisbusi Pelayanan Kesehatan 2. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi, Pemeriksaan Medis Dokter - Pengobatan - Surat Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran / Buku Register Komplain 2. Email : puskesmasmantup98@gmail.com 3. Telephone/WA : 08155603544 4. Pengaduan secara Online Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup 5. Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Kursi Tunggu Pasien - Kursi Petugas - Meja - Tempat Tidur Periksa - Alat Kesehatan - Komputer set - Printer - AC - Railing Toilet - Kursi Sofa - Fasilitas Kebersihan Tangan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab : S1 Keperawatan Ners - Dokter : S1 Pendidikan Profesi Dokter
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Audit Internal - Rapat Mini Lokakarya - Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	Petugas ruang Pelayanan umum 3 -4 orang
12	Jaminan Pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - SK Standart Pelayanan - SK pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan bila Layanan tidak sesuai Standart
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - CCTV - Menempatkan petugas Skrining untuk skrining resiko jatuh dan resiko infeksi - Menugaskan Duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat setiap semester - Monitoring indikator mutu setiap bulan - Rapat ini Lokakarya Puskesmas

STANDAR PELAYANAN POLI JiWA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat Puskesmas 3. KTP / KK 4. Kartu BPJS / KIS bila ada 5. Buku PRB untuk pasien PRB
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan di aplikasi e-SIKLA 2. Petugas melakukan identifikasi ulang terhadap pasien 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan suhu tubuh dan pemeriksaan fisik yang diperlukan 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila di perlukan (Laboratorium) 6. Petugas memberikan rujukan untuk Tindakan medis (UGD) jika diperlukan 7. Petugas menerima pasien Kembali dan mengevaluasi kondisi pasien yang sudah dilakukan tindakan medis / pemeriksaan lab 8. Petugas menentukan diagnosa penyakit 9. Petugas memberikan terapi, tatalaksana, dan tindak lanjut sesuai diagnosa 10. Petugas memberikan KIE kepada pasien 11. Petugas memberikan rujukan eksternal atau rujukan internal jika diperlukan 12. Petugas menyerahkan resep obat dan mempersilahkan pasien menuju ruang pelayanan obat 13. Petugas melengkapi rekam medis elektronik E-SIKLA
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tanpa pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 10 menit 2. Pasien dengan pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 45 menit.
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retrisbusi Pelayanan Kesehatan 2. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang

		Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi, Pemeriksaan Medis Dokter - Pengobatan - Surat Rujukan(bila diperlukan)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran / Buku Register Komplain 2. Email : puskesmasmantup98@gmail.com 3. Telephone/WA : 08155603544 4. Pengaduan secara Online Instagram : @pkm_ mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Kursi Tunggu Pasien - Kursi Petugas - Meja - Tempat Tidur Periksa - Alat Kesehatan - Komputer set - Printer - AC - Railling Toilet - Kursi Sofa - Fasilitas Kebersihan Tangan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab jawab : S1 Keperawatan Ners - Dokter : S1 Pendidikan Profesi Dokter
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Audit Internal - Rapat Mini Lokakarya - Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	Petugas ruang Pelayanan 3 -4 orang

12	Jaminan Pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - SK Standart Pelayanan - SK pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan bila Layanan tidak sesuai Standart
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - CCTV - Menempatkan petugas Skrining untuk skrining resiko jatuh dan resiko infeksi - Menugaskan Duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat setiap semester - Monitoring indikator mutu setiap bulan - Rapat ini Lokakarya Puskesmas

STANDAR PELAYANAN POLI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1.Pasien Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membawa kartu identitas KTP / KK b. Kartu berobat puskesmas c. Membawa surat rujukan dari dokter praktek klinik swasta / bidan praktek swasta bila pasien rujukan masuk (bila ada) <p>2.Pasien BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membawa kartu identitas KTP / KK b. Membawa kartu BPJS / KIS bila ada c. Membawa surat rujukan dari dokter praktek klinik swasta / bidan praktek swasta bila pasien atas rujukan masuk (bila ada) <p>3. Syarat pelayanan Rujukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membawa fotokopi / Kartu BPJS, KTP ,KK b. Dirujuk Sesuai indikasi medis dan alur pelayanan serta harus ada surat rujukan dari puskesmas

2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru yang perlu mendapatkan perawatan rawat inap harus melalui UGD, baik pasien yang langsung datang atau pasien dari rujukan internal / eksternal 2. Setiap pasien yang masuk ruangan harus diterima dengan baik dan mendapatkan penanganan, pemeriksaan dan pelayanan secepatnya 3. Petugas meminta keluarga mengisi inform consent rawat inap 4. Petugas melengkapi rekam medik, Lembar Observasi, lembar Follow up dokter dan perawat membuat askep 5. Petugas memberikan KIE Kepada pasien dan keluarga tentang kondisi pasien , indikasi untuk rawat inap, Serta hak dan kewajiban pasien. 6. Petugas rawat inap menyiapkan ruangan , verbed, serta kebersihan ruangan / kamar yang akan ditempati Pasien 7. Pasien Dewasa, Anak, Bayi dan Lansia, serta pasien menular ditempatkan di ruangan yang berbeda 8. Untuk pasien yang memerlukan perawatan lebih ditempatkan di ruang observasi (misal nya pada kasus kejang demam atau asma dan lain). 9. Menyediakan obat injeksi dan oral untuk pasien sesuai indikasi. 10. Memesan Menu Diet sesuai dengan penyakit pada petugas gizi 11. Dilakukan pemeriksaan laboratorium dan radiologi (bila diperlukan) 12. dilakukan pemeriksaan dokter , untuk memantau kondisi pasien tiap hari. 12. Pasien dipulangkan / dirujuk atas indikasi dokter 13. Bila ada pasien yang meminta pulang atas permintaan sendiri akan di KIE terlebih dahulu tentang perkembangan penyakitnya dan pengobatannya.
3	Jangka Waktu	Respon tindakan kurang dari 5 menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai perbup No. 10 tahun 2023 Tentang perubahan tarif retribusi Pelayanan kesehatan 2. KIS : Sesuai Permenkes No. 59 th 2014 Tentang standart tarif pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan Program jaminan kesehatan nasional.

5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi, Pemeriksaan Medis Dokter - Laboratorium dan pemeriksaan radiologi - Perawatan - Pengobatan - Surat Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran / Buku Register Komplain rawat inap . 2. EMAIL : puskesmamtup98@gmail.com 3. Telephone/ WA : 08155603544 4. Kotak Saran 5. Pengaduan Secara Online/Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Ruang / kamar perawatan - Kursi Tunggu Pasien - Kursi Petugas - Meja - Tempat Tidur Periksa - Tempat tidur perawatan - Almari untuk penyimpanan pakaian / barang pasien - Oksigen - Kursi roda - Standart infus - Komputer set - Printer - AC - TV - Toilet / kamar mandi - Fasilitas Kebersihan Tangan

9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab jawab : S1 Keperawatan Ners - Dokter : S1 Pendidikan Profesi Dokter
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Audit Internal - Rapat Mini Lokakarya - Rapat Tinjauan Manajemen - Rapat internal IGD dan Rawat inap
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas medis Dokter : 1 orang - Petugas paramedis Perawat pelaksana ; 15 orang Bidan : 7 orang
12	Jaminan Pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - SK Standart Pelayanan - SK pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan bila Layanan tidak sesuai Standart
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - CCTV - Menempatkan petugas Skrining untuk skrining resiko jatuh dan resiko infeksi - Menugaskan duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat setiap semester - Monitoring indikator mutu setiap bulan - Rapat ini Lokakarya Puskesmas - Rapat IGD dan rawat inap

STANDAR PELAYANAN POLI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di unit pendaftaran 2. Pasien Membawa form permintaan Laboratorium dari Poli 3. Kartu BPJS Bila ada
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima form permintaan laboratorium dari poli

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas Memanggil Pasien 3. Petugas mengidentifikasi pasien 4. Petugas memberikan informasi terkait jenis pemeriksaan, form persetujuan ,dan harga bagi pasien umum 5. Petugas Menjelaskan pembayaran dilakukan di kasir, kemudian kembali ke laboratorium 6. Petugas Melakukan pemeriksaan sesuai permintaan dan memberikan informasi lama waktu pemeriksaa 7. Petugas memberikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien untuk dikembalikan ke poli yang meminta 8. Petugas melakukan pencatatan hasil pada buku register laboratorium
3	Jangka Waktu	Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien menerima hasil pemeriksaan maksimal 45 menit – 60 menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Bupati Lamongan No. 10 Tahun 2023 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Kesehatan Kabupaten Lamongan 2. KIS : Permenkes No. 59 th 2014 tentang Standart Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. EMAIL : puskesmasmantup98@gmail.com 2. Telephone/ WA : 08563000085 3. Kotak Saran 4. Pengaduan Secara Online Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup <p>Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup</p>
7	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman Standart pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019

		tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana , Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Kursi tunggu • Kursi petugas • Kursi pasien • Meja sampling • Alat - alat Laboratorium • Reagen dan BMHP • Almari • Komputer set • Printer • Fasilitas kebersihan tangan • Form registrasi Laboratorium • APD • Sampah medis dan non medis
9	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • D4 Analis kesehan : 2 orang • D3 Analis Kesehatan : 1 Orang
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Audit internal • Rapat Mini lokakarya Puskesmas
11	Jumlah pelaksana	Petugas : 3 Orang Analis kesehatan
12	Jaminan pelayanan sesuai standard pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat pelayanan • SK standar pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat pelayanan • CCTV • Menugaskan duta pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring indikator mutu setiap bulan • Rapat minilokskarya Puskesmas • Pelaksanaan Suvei kepuasan masyarakat setiap semester

STANDAR PELAYANAN POLI ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat Puskesmas 3. KTP / KK 4. Kartu BPJS / KIS bila ada

		5. Buku PRB untuk pasien PRB
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan di aplikasi e-SIKLA 2. Petugas melakukan identifikasi ulang terhadap pasien 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan suhu tubuh dan pemeriksaan fisik yang diperlukan 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila di perlukan (Laboratorium) 6. Petugas memberikan rujukan untuk Tindakan medis (UGD) jika diperlukan 7. Petugas menerima pasien Kembali dan mengevaluasi kondisi pasien yang sudah dilakukan tindakan medis / pemeriksaan lab 8. Petugas menentukan diagnosa penyakit 9. Petugas memberikan terapi, tatalaksana, dan tindak lanjut sesuai diagnosa 10. Petugas memberikan KIE kepada pasien 11. Petugas memberikan rujukan eksternal atau rujukan internal jika diperlukan 12. Petugas menyerahkan resep obat dan mempersilahkan pasien menuju ruang pelayanan obat 13. Petugas melengkapi rekam medis elektronik e-SIKLA
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tanpa pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 10 menit 2. Pasien dengan pemeriksaan penunjang : Waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 45 menit.
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retrisbusi Pelayanan Kesehatan 2. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan

		Kesehatan Nasional
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi, Pemeriksaan Medis Dokter - Pengobatan - Surat Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran / Buku Register Komplain 2. Email : puskesmasmantup98@gmail.com 3. Telephone/WA : 08155603544 4. Pengaduan secara Online Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Kursi Tunggu Pasien - Kursi Petugas - Meja - Tempat Tidur Periksa - Alat Kesehatan - Komputer set - Printer - AC - Railing Toilet - Kursi Sofa - Fasilitas Kebersihan Tangan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab jawab : S1 Keperawatan Ners - Dokter : S1 Pendidikan Profesi Dokter
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Audit Internal - Rapat Mini Lokakarya - Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	Petugas ruang Pelayanan Anak 3 -4 orang

12	Jaminan Pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - SK Standart Pelayanan - SK pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan bila Layanan tidak sesuai Standart
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - CCTV - Menempatkan petugas Skrining untuk skrining resiko jatuh dan resiko infeksi - Menugaskan Duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat setiap semester - Monitoring indikator mutu setiap bulan - Rapat ini Lokakarya Puskesmas

STANDART PELAYANAN PONED

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas 2. Kartu Berobat Puskesmas 3. Kartu BPJS bila ada 4. Buku KIA
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang di Ruang Bersalin 2. Petugas melakukan Anamnesa 3. Petugas melakukan Pemeriksaan Swab <ul style="list-style-type: none"> - Jika positif di persilahkan masuk RB covid - Jika negatif di persilahkan masuk RB Normai 4. Petugas melakukan pemeriksaan (Tensi, Nadi, Suhu, Pemafasan dan pemeriksaan jalan lahir/VT) 5. Melaporkan hasil ke dokter Penanggung Jawab 6. Petugas menentukan diagnosa 7. Edukasi melihat hasil dan pemeriksaan 8. Petugas melakukan dokumentasi hasil pemeriksaan dalam rekam medis

		<p>9. Pasien menyelesaikan administrasi</p> <p>Jika pasien BPJS memenuhi persyaratan klem</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPP - FKPP - Surat keterangan lahir - Surat bukti perawatan - FC ANC <p>10. Pasien Pulang</p>
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pasien mendapatkan pelayanan (respon time) \leq 5 menit 2. Waktu pemulangan pasien melihat kondisi <ul style="list-style-type: none"> - Jika Normal Ibu dan Bayi (24 JPP), Pulang. atas keputusan Dokter Penanggung Jawab - Jika ada masalah Konsul dokter Penanggung Jawab
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Permenkes No. 10 Th 2023 tentang Tarif retribusi Pelayanan Kesehatan kabupaten lamongan
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pertolongan Persalinan • Konsultasi Dokter • Obat • Surat Keterangan Lahir • Surat rujukan (bila dirujuk) • Kartu BPJS sementara bayi baru lahir (untuk PBI)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. EMAIL : puskesmasmantup98@gmail.com 2. Telephone/ WA : 08155603544 3. Kotak Saran 4. Pengaduan Secara Online/Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup <p>Instagram : @pkm_mantup</p> <p>Facebook : Puskesmas Mantup</p> <p>Youtube : Puskesmas Mantup</p>

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Kursi Petugas - Kursi Pasien - Bed pasien - Etalase - Meja - Alat Kesehatan - Fasilitas Kebersihan tangan - Form-form - Toilet - Bed resusiasi - Lampu Heating <ul style="list-style-type: none"> • CTG • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab jawab : S1 Pendidikan Profesi Dokter - Anggota : D4 Kebidanan & D3 Kebidanan
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Audit Internal - Rapat Mini Lokakarya - Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	Petugas ruang Pelayanan Poned 2 orang
12	Jaminan Pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - SK Standart Pelayanan - SK pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan

		bila Layanan tidak sesuai Standart
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat Pelayanan - CCTV - Menempatkan petugas Skrining untuk skrining resiko jatuh dan resiko infeksi - Menugaskan Duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat setiap semester - Monitoring indikator mutun setiap bulan - Rapat ini Lokakarya Puskesmas

**STANDAR PELAYANAN UNIT
PENDAFTARAN PASIEN PRIORITAS**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas (KTP, KK) 2. Kartu BPJS/KIS (Jika Punya) 3. Kartu Berobat (Pasiien Lama) 4. Pasiien disabilitas 5. Pasiien resiko jatuh 6. Pasiien lansia berusia ≥ 70 tahun

2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pasien Lama dengan prioritas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Duta pelayanan meminta kartu berobat kepada pasien prioritas untuk persyaratan pendaftaran 2. Petugas pendaftaran untuk sementara menghentikan proses pemanggilan antrian pasien umum guna melayani pasien dengan prioritas untuk mendapatkan prioritas pelayanan 3. Petugas pendaftaran menanyakan tujuan pasien kepada duta pelayanan 4. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien pada aplikasi E-SIKLA 5. Pasien prioritas dipersilahkan menuju ruang pelayanan dengan diantarkan langsung oleh duta pelayanan <p>B. Pasien Baru dengan prioritas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Duta pelayanan meminta identitas kepada pasien prioritas berupa KTP, KK atau BPJS/KIS untuk persyaratan pendaftaran 2. Petugas pendaftaran untuk sementara menghentikan proses pemanggilan antrian pasien umum guna melayani pasien dengan prioritas untuk mendapatkan prioritas pelayanan 3. Petugas pendaftaran menanyakan tujuan pasien kepada duta pelayanan 4. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien pada aplikasi E-SIKLA 5. Petugas pendaftaran membuat kartu berobat pasien baru secara manual/elektronik 6. Pasien prioritas dipersilahkan menuju ruang pelayanan dengan diantarkan langsung oleh duta pelayanan
3	Jangka waktu	Pasien Lama : 1 menit
		Pasien Baru : 3 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Perda NO. 10 Th 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Pendaftaran • Kartu Berobat Pasien

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. EMAIL : puskesmasmantup98@gmail.com 2. Telephone / WA : 08563000085 3. Kotak Saran 4. Pengaduan Secara Online <p>Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Antrian Online • Ruang Tunggu • Loker Prioritas • Kursi Tunggu Prioritas • Kursi Pertugas • Meja Pendaftaran • Komputer Set • Printer • Kipas Angin
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab : S1 Manajemen • Anggota : SMA
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Audit Internal • Rapat Mini Lokakarya Puskesmas • Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	2-3 Orang
12	Jaminan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat pelayanan • SK standar pelayanan • SK pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat pelayanan • CCTV • Menempatkan petugas skrining untuk skrining risiko jatuh & risiko infeksi • Menugaskan duta pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat setiap semester • Monitoring indikator mutu setiap bulan • Rapat mini lokakarya puskesmas

STANDAR PELAYANAN UNIT PENDAFTARAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian Pendaftaran 2. Kartu Identitas (KTP, KK) 3. Kartu BPJS/KIS (Jika Punya) 4. Kartu Berobat (Pasien Lama)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas duta layanan memandu pasien untuk mendaftar di mesin antrian 2. Pasien memilih jenis kunjungan pasien lama pada mesin antrian 3. Pasien memasukkan nomor rekam medis di mesin antrian yang di pandu oleh duta layanan 4. Pasien memasukkan poli kunjungan yang akan dituju 5. Pasien mengambil nomor antrian ke poli yang akan dituju di mesin antrian 6. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di masing masing poli yang dituju <p>B. Pasien Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas duta layanan memandu pasien untuk mendaftar di mesin antrian 2. Pasien memilih jenis kunjungan pasien baru di mesin antrian 3. Pasien mengambil nomor antrian 4. Pasien menunggu di ruang tunggu 5. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 6. Petugas meminta data identitas pasien 7. Petugas mendaftarkan pasien di aplikasi E-SIKLA & memasukkan poli yang akan dituju pasien 8. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu di masing-masing poli yang dituju
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Lama : 1 menit 2. Pasien Baru : 3 menit

4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Umum : Sesuai Perda NO. 10 Th 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah • KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Pendaftaran • Kartu Berobat Pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. EMAIL : puskesmasmantup98@gmail.com 2. Telephone / WA : 08563000085 3. Kotak Saran 4. Pengaduan Secara Online <p>Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup Instagram : @pkm_mantup</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Antrian Online • Ruang Tunggu • Loker Prioritas • Kursi Tunggu Prioritas • Kursi Pertugas • Meja Pendaftaran • Komputer Set • Printer • Kipas Angin
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab : S1 Manajemen
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Audit Internal • Rapat Mini Lokakarya Puskesmas • Rapat Tinjauan Manajemen
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas Ruang Pendaftaran 2-3 Orang

12	Jaminan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat pelayanan • SK standar pelayanan • SK pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat pelayanan • CCTV • Menempatkan petugas skrining untuk skrining risiko jatuh & risiko infeksi • Menugaskan duta pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat setiap semester • Monitoring indikator mutu setiap bulan

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah pernah berkunjung sebelumnya dan mempunyai nomer rekam medis. 2. Menunjukkan bukti pendaftaran online. 3. Kartu identitas (KTP/KK) 4. Kartu Indonesia sehat 5. Kartu berobat (pasien lama)

2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online (melalui aplikasi mobile JKN)satu hari sebelum tanggal pelayanan. 2. Pasien pendaftaran online datang ke tempat skrining 3. Duta pelayanan meminta bukti pendaftaran online saat pasien datang pada tanggal pelayanan. 4. Pasien pendaftaran online diantar langsung oleh duta pelayanan ke tempat pendaftaran. 5. Petugas pendaftaran memvalidasi kebenaran identitas/data pasien tujuan pemeriksaan pasien pada aplikasi E SIKLA. 6. Petugas pendaftaran mencetak ulang nomer antrian yang sesuai dengan tujuan pemeriksaan pasien. 7. Petugas pendaftaran memberikan nomer antrian yang sesuai dengan tujuan pemeriksaan pasien. 8. Pasien dipersilahkan menuju ruang tunggu pelayanan.
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru : 3 menit 2. Pasien lama: 1 menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Perda NO. 10 Th 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. KIS : sesuai permenkes No. 59 Th 2014 tentang standard tariff pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan progam jaminan kesehatan nasional
5	Produk Pelayanan	Standar Pelayanan pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. EMAIL : puskesmasmantup98@gmail.com 2. Telephone/ WA : 08563000085 3. Kotak Saran 4. Pengaduan Secara Online/ Website <p style="text-align: center;">:</p> <p style="text-align: center;">https:// lamongankab.go.id/puskesmas-mantup instagram @pkm_mantup facebook Puskesmas Mantup youtube Puskesmas Mantup</p>
7	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomer 15tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Peraturan menteri kesehatan nomer 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat.

8	Sarana, prasarana dan/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem antrian online • Ruang tunggu • Loket prioritas • Kursi tunggu prioritas • Kursi petugas • Meja pendaftaran • komputer set • printer <p style="text-align: right;">kipas angin</p>
9	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • penanggung jawab : S1 manajemen
10	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> • audit internal • rapat mini lokakarya puskesmas • rapat tinjauan manajemen
11	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas ruang pendaftaran 2-3 orang
12	Jaminan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • maklumat pelayanan • SK standard pelayanan • SK pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standard
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat pelayanan • Cctv • Menempatkan petugas skrining untuk skrining resiko jatuh dan risiko infeksi • Menugaskan duta pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat setiap semester • Monitoring indikator mutu setiap bulan • rapat mini lokakarya puskesmas

STANDAR PELAYANAN POLI P2 TBC

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat Pukesmas 3. Kartu BPJS/KIS bila ada 4. Tersedia Rekam Medik Elektronik Pasien (E-SIKLA) 5. FC KK/KTP 6. Pengantar Dokter jika meminta rujukkan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memakai APD 2. Petugas Memanggil Pasien Sesuai Nomer Antrian E-SIK 3. Petugas Melakukan Anamnesa Pasien 4. Petugas Melakukan Pemeriksaan fisik 5. Petugas Melakukan Pemeriksaan Penunjang dan melakukan rujukan internal bila diperlukan 6. Petugas meberikan informasi dan pengobatan sesuai klasifikasi pasien 7. Petugas memberikan resep obat sesuai hasil pemeriksaan dan keluhan pasien 8. Pasien Mengambil Obat di Unit Pelayanan Obat 9. Pasien Pulang 10. Petugas melakukan dukumentasi hasil pemeriksaan di entrikan ke aplikasi E-SIKLA
3.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tanpa pemeriksaan penunjang : waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 10 menit (pasien lama) Pasien dengan pemeriksaan penunjang :waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruang pemeriksaan maksimal 35 -40 menit (pasien lama) 2. Pasien dengan pemeriksaan penunjang : waktu mulai pemanggilan pasien hingga pasien keluar ruangan pemeriksaan maksimal 45 menit -60 menti (pasien baru)
4.	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 3. Umum : Sesuai Perbup No. 10 Th 2023 tentang Perubahan Tarif Retrisbusi Pelayanan Kesehatan 4. BPJS/KIS : Sesuai Permenkes No. 59 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter Umum 2. Hasil pemeriksaan dahak 3. Hasil pemeriksaan foto thorax 4. Obat TBC

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Buku Register Komplain 2. Email : pukesmasmantup98@gmail.com 3. Whatsapp : 08155603544 4. Instagram : @pkm_mantup 5. Facebook : Pukesmas Mantup 6. Website : https://lamongankab.go.id/pukesmas-mantup 5. Youtub : Puskesmas mantup
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan menteri perdayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia No 15 Th 2014 tentang pedoman standar pelayanan 2. Peraturan menteri Kesehatan No 43 Th 2019 tentang pusat 3. Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Kursi tunggu pasien 3. Kursi pasien 4. Kursi Petugas 5. Meja 6. Tempat tidur periksa 7. Almari Arsip 8. Alat kesehatan 9. Komputer set 10. Kipas angin 11. Blower 12. Wastafel 13. Form TBC 01
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung jawab : S1 Keperawatan Ners 14. Dokter : S1 Pendidikan Profesi Dokter
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Internal 2. Rapat Miniloka Karya Puskesmas Mantup 3. Rapat Tinjauan Management
11.	Jumlah Pelaksana	15. Petugas : 2 orang Perawat
12	Jaminan Pelayanan Sesuai dengan Standart Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. SK Standar Pelayanan 3. SK Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai Standar

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. CCTV 3. Menempatkan Petugas Skrining untuk Skrining Resiko Jatuh dan Resiko Infeksi 4. Menugaskan Duta Pelayanan untuk membantu kebutuhan pengguna layanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat setiap semester 2. Monitoring Indikator Mutu setiap Bulan 3. Rapat Miniloka Karya Pukesmas Mantup

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Ada aduan dengan identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
2	System, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima aduan dari media yang disediakan 2. Petugas melakukan verifikasi aduan 3. Petugas melaporkan kepada Tim Manajemen Komplain 4. Petugas melakukan tindak lanjut dari aduan 5. Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi aduan kepada pasien atau masyarakat
3	Jangka Waktu	3 x 24 Jam
4	Biaya dan Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan aduan masyarakat atau pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran / Buku Register Komplain 2. Email : puskesmasmantup98@gmail.com 3. Telephone/WA : 08563000085 4. Pengaduan secara Online Instagram : @pkm_mantup Facebook : Puskesmas Mantup Youtube : Puskesmas Mantup Website : https://lamongankab.go.id/puskesmas-mantup