



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN
UPTD. PUSKESMAS BALUNG

Alamat : Jl. Rambipuji No. 132 Telp. (0336) 624088 Balung - Jember
Kode Pos 68161

KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS BALUNG
NOMOR : 440/53/311.50/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI UPTD. PUSKESMAS BALUNG

KEPALA UPTD. PUSKESMAS BALUNG,

- 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 UPTD Puskesmas Balung;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 04 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;
 6. Peraturan Gubernur Jawa timur nomor 14 tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
 7. Peraturan Bupati Jember nomor 52 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember;

8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember nomor 440/2059/311/2021 tentang Struktur Organisasi Unit Pelaksana Daerah (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS BALUNG KABUPATEN JEMBER TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPTD. PUSKESMAS BALUNG
- PERTAMA : Standar Pelayanan UPTD. Puskesmas Balung 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 seluruh petugas di UPTD Puskesmas Balung;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata terdapat kesalahan atau kekurangsempurnaan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember
Pada tanggal : 06 Januari 2023

KEPALA UPTD. PUSKESMAS BALUNG



dr. WIKE WAHYU WIJAYANTI
NIP. 19790715 201412 2 003

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Balung
 Nomor : 440/53/311.50/2023
 Tanggal : 06 Januari 2023
 Perihal : Penetapan Standar Pelayanan di UPTD
 Puskesmas Balung

STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS BALUNG

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP, KIA , atau KK (pasien baru) 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan dan memakai APD level 1 2. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrean di mesin antrean loket pendaftaran 3. Petugas memprioritaskan pada pasien difabel, lansia, ibu hamil dan pasien resiko jatuh untuk mengambil nomor antrian poli khusus 4. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian pasien 5. Petugas mendaftarkan pasien , <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas loket menanyakan KTP/ KK/ BPJS untuk keperluan identitas pasien. 2) Petugas mengentri data ke buku register dan komputer (PCARE) 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"> 1) Petugas menanyakan KKP dan KTP/ BPJS 2) Petugas mengentri data ke buku register dan komputer (PCARE) 3) Petugas loket pendaftaran menuliskan nomor rekam medis, nama dan tanggal kemudian disisipkan ke dalam tracer 4) Petugas mencari RM pasien 5) 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan bupati jember nomer 1 tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan Daerah Nomer 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Umum</p> <p>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan PERPRES Nomer 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</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 pasien</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. SMS/WA : 0819 1707 9132</p> <p>2. Telepon : (0336) 624088</p> <p>3. Instagram: puskesmas.balung</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Balung</p> <p>5. Email : pkm.balung@gmail.com</p> <p>6. Secara tertulis : kotak saran</p> <p>7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Balung</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	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>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Kursi ruang tunggu</p> <p>2. Kursi pasien prioritas</p> <p>3. Komputer dan jaringan internet</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. S1, DIII, dan SMA</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Penanggung jawab : S1: 1 Orang, DIII : 1 Orang, SMA : 2 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan). Jam pelayanan Pendaftaran</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 - 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 - 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 - 11.00 WIB</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

2. PELAYANAN POLI UMUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai 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 : 15 Menit Tindakan : 30 Menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> - Dalam Wilayah: Sesuai dengan Keputusan Bupati Jember tentang Petunjuk Teknis Program Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Jember - Luar Wilayah : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 2. Pasien JKN Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 3. Pasien SPM Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0336) 624088 2. Instagram : puskesmas.balung 3. Facebook : Puskesmas Balung 4. Email : pkm.balung@gmail.com 5. Secara tertulis : kotak saran 6. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Balung
---	---	---

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer dan jaringannya 4. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII / S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : minimal 1 orang Perawat : minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
---	----------------------------	--

3. PELAYANAN POLI GIGI DAN MULUT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas menyiapkan Alat dan Bahan 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai prosedur pemeriksaan Poli Gigi dan Mulut 5. Petugas menentukan indikasi dan diagnosa pasien 6. Petugas memberiksan tindakan/pengobatan sesuai indikasi dan diagnosa 7. Petugas memberikan konseling kepada pasien 8. Petugas melakukan kolaborasi dengan KIA, BP, dan laboratorium 9. Petugas melakukan pencatatan di register Poli Gigi dan Mulut
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul 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 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 Poli Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Balung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember 6. Peraturan Kesehatan No.70 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Manajemen Terpadu Balita Sakit. 7. PMK No. 25 Tahun 2014 Tentang Upaya Kesehatan Anak
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan Poli Gigi dan Mulut 2. Peralatan medis pendukung.alat dan bahan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dokter Gigi + BLS + Kegawat daruratan medis gigi + STR 1 Perawat Gigi + STR
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang Dokter Gigi 1 Perawat Gigi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman,dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar masing –masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

4. PELAYANAN POLI KIA-KB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan KIA : Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS, Form rujukan Internal, Form rujukan Eksternal</p> <p>Pelayanan KB/Kespro : Tersedianya Rekam Medis, tersedianya kartu kunjungan KB / K1 KB, form K4 KB, INFORM CONCENT, Kartu Catin Sehat</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis, memanggil nama dan tanggal lahir 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 obat untuk pasien jika diperlukan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pelayanan KIA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ANC ibu hamil baru : 25 menit 2. ANC ibu hamil lama : 15 menit 3. PNC : 15 menit <p>Pelayanan KB/Kespro :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Catin / Kespro : 10 menit 2. Akseptor KB Baru : 15 menit 3. Akseptor KB Lama : 10 menit 4. Akseptor KB IUD & IMPLAN : 25 menit

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul 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 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 3. Pasien SPM : Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember tentang Pedoman Penggunaan Dana Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Dengan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, Pelayanan USG ibu hamil, Pelayanan calon pengantin, Pelayanan Imunisasi, Pelayanan Kontrasepsi, Pelayanan Kespro
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda 8. pada petugas unit layanan UPTD PuskesmasBalung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Keputusan Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan KIA-KB 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer, Printer dan jaringannya

3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV/S1 Profesi Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan SIPB aktif sesuai dengan kewenangannya, serta memiliki sertifikat pelatihan PPGDON, APN, Asfiksia dan BBLR, CTU, Skrining kanker cervix/IVA, skrining kanker payudara/SADANIS
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : Minimal 1 orang Bidan : Minimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

5. PELAYANAN POLI MTBS

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Maternal dan Neonatal di Ruang Bersalin
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang lewat IGD dan KIA 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan inform consent 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan sesuai prosedur 5. Petugas melakukan kolaborasi dengan Petugas lain (Dokter, Perawat, Laboratorium, dan Ahli Gizi) 6. Apabila kondisi pasien dengan komplikasi, petugas merujuk ke Rumah Sakit 7. 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 persalinan: maksimal 12 jam 2. Penanganan kala persalinan pada primi gravida maksimal 2 jam

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Penanganan kala persalinan pada multi gravida maksimal 1 jam 4. Penanganan kala 3 persalinan maksimal 30 menit 5. Observasi kala Persalinan maksimal 2 jam 6. Pelayanan nifas KF1 : 6-24 Jam Post Partum 7. Pelayanan neonatal KN1: 6-24 Jam Post partum 8. Rujukan Gawat Darurat Maternal dan Neonatal maksimal 1 Jam
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 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 pasien di Ruang bersalin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Balung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan Kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan sesudah melahirkan, pelayanan kontrasepsi, dan pelayanan Kesehatan seksual.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang IGD 2. Ruang Bersalin 3. Alkes 4. BMHP 5. Obat obatan 6. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yg memiliki surat ijin praktek 2. Bidan D3 dan D4 Profesi kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi (STR), surat ijin kerja bidan (SIKB) dan sesuai dengan kewenangannya 3. D3 dan Sarjana keperawatan yg memiliki surat tanda registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum :1 orang /oncall 2. Bidan minimal 2 orang per shift
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yg diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar masing –masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

6. PELAYANAN POLI TB/HIV

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas Rekam Medis 2. Kartu TB 01 Bagi Pasien Positif 3. Kartu TB 03 Bagi Pasien yang Mau mengambil Obat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Memberikan identitas kepada petugas pendaftaran 2. Pasien menunggu petugas mengambil rekam medis 3. Pasien diukur berat badan, Tinggi badan dan tekanan darah 4. Untuk Pasien Baru diberikan konseling tentang cara minum obat, efek samping dan tanda bahaya dari obat anti tuberkolosis (OAT) serta diberikan obat anti tuberkolosis untuk 7hari, dan pengambilan obat dapat disesuaikan dengan jadwal pelayanan TBC yaitu setiap hari selasa dan kamis (ditentukan oleh petugas Unit poli TBC) 5. Pasien dianjurkan untuk kontrol 1minggu sekali yaitu setiap hari selasa atau Kamis
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>30 Menit untuk Pasien Baru</p> <p>10 Menit untuk pasien lama</p> <p>Pelayanan Poli TB Setiap Hari Selasa dan Kamis jam 08.00 - 12.00 Wib</p>
4	Biaya/tarif	Tidak Dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan TB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda 8. pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Balung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 67 Tahun 2016 Tentang penanggulangan Tuberkulosis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 757 tahun 2019 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan kedokteran Tata Laksana Tuberkulosis
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi dan Meja periksa 2. Meja Alat 3. Lemari Alat 4. Timbangan badan 5. Tempat tidur periksa
3	Kompetensi Pelaksana	DIII Keperawatan Mempunyai STR dan SIK
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Koordinator UKM 3. Koordinator UKP 4. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 Orang 3. Analis : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan Sesuai SOP Pelayanan TB
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SOP 2. Saranan dan Prasarana sesuai standart 3. Tenaga Yang Berkompeten
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen; 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan; 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

7. PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kondisi Pasien Darurat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Label Merah : 1-5 Menit • Label Kuning : 45 Menit • Label Hijau : 60 Menit • Label Putih : 120 Menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 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	Penanganan Kegawatdaruratan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda 8. pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Balung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Ruang administrasi 3. Telepon/HP 4. Peralatan medis pendukung 5. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. Sarjana keperawatan yang memiliki surat ijin praktik 3. DIII Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 4. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call 2. Perawat : minimal 2 orang per shift jaga 3. Bidan : minimal 2 orang per shift jaga
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat, vaksin, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen; 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan; 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

8. PELAYANAN POLI FARMASI

Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari semua Poli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menaruh resep di apotek farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil oleh petugas untuk memastikan kesesuaian resep meliputi nama, alamat dan umur pasien 3. Petugas melakukan screening resep atau kebenaran resep dengan 7 benar <ol style="list-style-type: none"> a. Benar Obat b. Benar Dosis c. Benar Waktu dan Frekuensi d. Benar Rute e. Benar Informasi f. Benar dokumentasi 4. Peracikan obat atau menyiapkan obat non racikan sesuai dengan waktu kedatangan atau penyerahan resep kepada petugas 5. Penyerahan obat sesuai dengan kedatangan disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien 6. Pasien atau keluarga memberikan tanda tangan pada resep sebagai bukti telah menerima obat dan mendapatkan informasi penggunaan obat atau konseling
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 obat disertai Komunikasi Informasi dan Edukasi (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. 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 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Surat Pernyataan Miskin (SPM) Yang Dijamin Pemerintah Kabupaten Jember
5	Produk Pelayanan	Penyediaan Obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO) serta pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda 8. pada petugas unit layanan UPTD PuskesmasBalung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637) 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika 4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat 4. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi tenaga teknis kefarmasian serta ijin praktek dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 3. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang tenaga farmasi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

9. PELAYANAN RUANG BERSALIN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Maternal dan Neonatal di Ruang Bersalin
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang lewat IGD 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan inform consent 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan sesuai prosedur 5. Petugas melakukan kolaborasi dengan Petugas lain (Dokter, Perawat, Laboratorium, dan Ahli Gizi) 6. Apabila kondisi pasien dengan komplikasi, petugas merujuk ke Rumah Sakit 7. 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 persalinan: maksimal 12 jam 2. Penanganan kala persalinan pada primi gravida maksimal 2jam 3. Penanganan kala persalinan pada multi gravida maksimal 1jam 4. Penanganan kala persalinan maksimal 30menit 5. Observasi kala Persalinan maksimal 2jam 6. Pelayanan nifas KF1 : 6-24Jam Post Partum 7. Pelayanan neonatal KN1: 6-24Jam Post partum 8. Rujukan Gawat Darurat Maternal dan Neonatal maksimal 1 Jam
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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</p> <p>2. Pasien JKN : Sesuai Dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>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</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien di Ruang bersalin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD PuskesmasBalung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomer 36 Tahun 2009Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/165/ 2023 tentang Stan dar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan menteri kesehatan nomer 47 tahun 2018 tentang pelayanan gawat darurat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Peraturan Bupati Nomer 52 tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Di Kabupaten Jember 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan Kesehatan masa sebelum hamil ,masa hamil,persalinan,dan sesudah melahirkan,pelayanan kontrasepsi,dan pelayanan Kesehatan seksual.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang IGD 2. Ruang Bersalin 3. Alkes 4. BMHP 5. Obat obatan 6. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yg memiliki surat ijin praktek 2. Bidan D3 dan D4 Profesi kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi (STR), surat ijin kerja bidan (SIKB) dan sesuai dengan kewenangannya 3. D3 dan Sarjana keperawatan yg memiliki surat tanda registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum :1 orang/oncall 2. Bidan minimal 2 orang per shift
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yg diberikan secara cepat,aman,dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar masing –masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

10. PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Formulir permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima Form Permintaan Pemeriksaan Laboratorium 2. Petugas melakukan identifikasi pasien, dan jenis pemeriksaan laboratorium 3. Petugas memeriksa nomor NIK atau nomor BPJS pasien untuk memastikan BPJS pasien aktif atau tidak punya BPJS 4. Jika Nomor BPJS tidak aktif, pasien menyerahkan fotocopy KTP sebanyak 5 lembar untuk persyaratan J-Keren

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Jika KTP pasien luar kota Jember maka dikenakan tarif umum, sesuai perda yang berlaku 6. Petugas melakukan pengambilan spesimen 7. Petugas melakukan proses pemeriksaan laboratorium 8. Petugas mencatat identitas dan hasil pemeriksaan laboratorium 9. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium pada pasien, keluarga pasien, petugas jaga
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan SK Pelayanan Laboratorium di UPTD. Puskesmas Balung yang masih berlaku
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	<ul style="list-style-type: none"> ● Hemoglobin ● Darah Lengkap ● Urine Lengkap ● Protein / Albumin ● Gula Darah ● Uric Acid ● Kolesterol Total ● HDL- Kolesterol ● LDL- Kolesterol ● Widal ● Golongan Darah ● Shypilis ● Anti HIV ● HbsAg ● Tes Kehamilan ● BTA Slide
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 081917079132 2. Telepon : (0336) 624088 3. Instagram : puskesmas.balung 4. Facebook : Puskesmas Balung 5. Email : pkm.balung@gmail.com 6. Secara tertulis : kotak saran 7. Secara Langsung : sampaikan keluhan anda pada petugas unit layanan UPTD Puskesmas Balung

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama 4. Peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2021 tentang pedoman penyusunan standart pelayanan di Kab. Jember
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Tenaga Teknis Analis Kesehatan DIII : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis dan BMHP yang digunakan dijamin sterilitasnya 3. Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

