

## 12. STANDAR PELAYANAN PENCEGAHAN PENYAKIT MENULAR (KLASTER 4)

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*),

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau kartu berobat atau KK</li> <li>2) Pasien Membawa Buku Pengambilan Obat</li> <li>3) Pasien Harus Memakai Masker</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang;</li> <li>2) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan;</li> <li>3) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien ( offline atau Online);</li> <li>4) Pasien melakukan skrining sesuai usia;</li> <li>5) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan kluster 4 penyakit menular;</li> <li>6) Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu khusus;</li> <li>7) Pasien menyampaikan keluhan;</li> <li>8) Pasien dilakukan pelayanan kesehatan penyakit menular sesuai rencana tindakan terhadap pasien;</li> <li>9) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan;</li> <li>10) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan;</li> <li>11) Pasien mendapatkan obat khusus;</li> <li>12) Pasien pulang;</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 45 Menit
4	Biaya /Tarif	<p>GRATIS !</p> <p><b>UPTD PUSKESMAS PADANG TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 085143406556 DAN WEB PENGADUAN</b></p> <p><a href="https://pkmpadang.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/">https://pkmpadang.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</a></p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri</li> <li>2) Skrining kesehatan jiwa,</li> <li>3) Skrining obesitas,</li> <li>4) Skrining hipertensi,</li> <li>5) Skrining diabetes melitus,</li> <li>6) Skrining Penyakit Menular</li> <li>7) Konsultasi dokter,</li> <li>8) Pemeriksaan medis</li> <li>9) Pemeriksaan Laboratorium,</li> <li>10) Peresepan obat,</li> <li>11) Surat rujukan,</li> <li>12) Surat keterangan kesehatan.</li> </ol>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS dan Whatsapp :</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		No WA Puskesmas : <b>085143406556</b> No WA DINKESP2KB : <b>082346355253</b> b. Telepon : <b>(0334) 889522</b> c. Facebook : <b>padangpuskesmas_LMJ</b> d. Instagram : <b>padangpuskesmas_LMJ</b> e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> f. Secara langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>3) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>4) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> <li>5)</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 07.30 - 15:00</li> <li>• Jumat : 08.00 -14.30</li> </ul>

**b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>4) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</li> <li>6) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>7) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>9) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</li> <li>10) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang Nomor 400.7.2/5941/427.52/2024 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pusat Kesehatan Masyarakat Pelaksana Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer di</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Kabupaten Lumajang; 11) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Lumajang Nomor : 188.45/7169/427.55/2020 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringannya Dengan Penerapan 5 Hari Kerja
2	Sarana, Prasarana dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Tunggu</li> <li>2) Ruang Pendaftaran</li> <li>3) Ruang administrasi</li> <li>4) Ruang Pelayanan Kluster 2 - Anak</li> <li>5) Komputer dan Jaringannya</li> <li>6) Peralatan medis pendukung</li> <li>7) Ambulan untuk rujukan pasien</li> <li>8) Kursi Roda</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2) SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3) SI/DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya ( Sertifikat SDIDTK)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan Langsung</li> <li>2) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 4 Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokter Umum → 2 orang</li> <li>2) Perawat → 3 orang</li> <li>3) Bidan → 6 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>2) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>3) Maklumat pelayanan</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll)</li> <li>2) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya.</li> <li>3) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan</li> <li>4) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa )</li> <li>5) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.</li> </ol>
8	Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>