

1. **STANDAR PELAYANAN USIA LANJUT (60 TAHUN LEBIH - KLASTER 3)**

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

| No.   | KOMPONEN                       | URAIAN  |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
|---|--------------------------------|---|----|------------------------|-------|--------------------|--|--|---|------------------|--------|---|-----------------|--------|---|--|--|---|-------------------|--------|---|---------------|--------|
| 1   | 2                              | 3   |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 1   | Persyaratan Pelayanan          | 1. Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau kartu berobat atau KK   |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang;</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrian;</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian ;</li> <li>4. Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan;</li> <li>5. Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien;</li> <li>6. Pasien melakukan skrining Usia Lanjut;</li> <li>7. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan usia lanjut;</li> <li>8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian;</li> <li>9. Pasien menyampaikan keluhan;</li> <li>10. Pasien dilakukan pelayanan kesehatan usia lanjut sesuai rencana tindakan terhadap pasien;</li> <li>11. Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan;</li> <li>12. Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan;</li> <li>13. Pasien menuju ke kasir bila diperlukan;</li> <li>14. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi;</li> <li>15. Pasien mengambil obat di ruang farmasi;</li> <li>16. Pasien pulang;</li> </ol> |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 3   | Jangka Waktu Penyelesaian      | 10 - 30 Menit   |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 4   | Biaya /Tarif                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024</li> </ol> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 70%;">URAIAN JENIS PELAYANAN</th> <th style="width: 20%;">TARIF</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Rawat Jalan</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pemeriksaan Umum</td> <td>25.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pemeriksaan ECG</td> <td>50.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Mendaftar Sekolah</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Melamar Kerja</td> <td>15.000</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ol>   | NO | URAIAN JENIS PELAYANAN | TARIF | <b>Rawat Jalan</b> |  |  | 1 | Pemeriksaan Umum | 25.000 | 2 | Pemeriksaan ECG | 50.000 | <b>Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian</b> |  |  | 1 | Mendaftar Sekolah | 15.000 | 2 | Melamar Kerja | 15.000 |
| NO  | URAIAN JENIS PELAYANAN         | TARIF   |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| <b>Rawat Jalan</b>                          |                                |   |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 1   | Pemeriksaan Umum               | 25.000  |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 2   | Pemeriksaan ECG                | 50.000  |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| <b>Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian</b> |                                |   |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 1   | Mendaftar Sekolah              | 15.000  |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |
| 2   | Melamar Kerja                  | 15.000  |    |                        |       |                    |  |  |   |                  |        |   |                 |        |   |  |  |   |                   |        |   |               |        |

|                                       |                               |   |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
|---------------------------------------|-------------------------------|---|---|----------------|--------|---|------------|--------|---|----------------------------|--------|---------------------------------------|--|--|---|-----------|--------|---|--------------------------|---------|---|-------------------------------|---------|---|---------------------------|---------|
|                                       |                               | <table border="1"> <tr> <td>3</td> <td>Klaim Asuransi</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Perkawinan</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Pembuatan/Perpanjangan SIM</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Pelayanan Keluarga Berencana Terbatas</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Suntik KB</td> <td>30.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Penanganan Komplikasi KB</td> <td>125.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pasang dan atau cabut implant</td> <td>105.000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasang dan atau cabut IUD</td> <td>105.000</td> </tr> </table> <p>2. Pelayanan Rujukan : Gratis</p> <p><b>UPTD PUSKESMAS TEKUNG TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 082141458376 (RIZKY WAHYU ROMADHONI, S.KM) DAN WEB PENGADUAN</b></p> <p><a href="https://pkmtekung.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/">https://pkmtekung.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</a></p> | 3 | Klaim Asuransi | 20.000 | 4 | Perkawinan | 15.000 | 5 | Pembuatan/Perpanjangan SIM | 15.000 | Pelayanan Keluarga Berencana Terbatas |  |  | 1 | Suntik KB | 30.000 | 2 | Penanganan Komplikasi KB | 125.000 | 3 | Pasang dan atau cabut implant | 105.000 | 4 | Pasang dan atau cabut IUD | 105.000 |
| 3                                     | Klaim Asuransi                | 20.000  |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| 4                                     | Perkawinan                    | 15.000  |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| 5                                     | Pembuatan/Perpanjangan SIM    | 15.000  |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| Pelayanan Keluarga Berencana Terbatas |                               |   |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| 1                                     | Suntik KB                     | 30.000  |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| 2                                     | Penanganan Komplikasi KB      | 125.000   |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| 3                                     | Pasang dan atau cabut implant | 105.000   |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| 4                                     | Pasang dan atau cabut IUD     | 105.000   |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |
| 5                                     | Produk Pelayanan              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri,</li> <li>- Skrining kesehatan jiwa,</li> <li>- Skrining obesitas,</li> <li>- Skrining hipertensi,</li> <li>- Skrining diabetes melitus,</li> <li>- Skrining PPOK,</li> <li>- Skrining Jantung,</li> <li>- Skrining GERIATRI,</li> <li>- Konsultasi dokter,</li> <li>- Pemeriksaan medis,</li> <li>- Tindakan medis sesuai dengan indikasi</li> <li>- Peresepan obat,</li> <li>- Surat rujukan,</li> <li>- Surat keterangan kesehatan,</li> </ul>   |   |                |        |   |            |        |   |                            |        |                                       |  |  |   |           |        |   |                          |         |   |                               |         |   |                           |         |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>No Wa Puskesmas : <b>082141458376</b></li> <li>No WA DINKESP2KB : <b>082346355253</b></li> </ul> </li> <li>b. Telepon : <b>(0334)886308</b></li> <li>c. Facebook : <b>puskesmastekung</b></li> <li>d. Instragram : <b>puskesmas tekung</b></li> <li>e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung</li> </ol> </li> <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> </ol> |
| 7 | Jam Pelayanan (Loket)                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 07.30 - 14:00</li> <li>• Jumat : 07.30 -13.30</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</li> </ol> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>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 Kabupaten Lumajang;</p> <p>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</p> |
| 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 3 – Usia Lanjut</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. Tenaga Medis yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku</li> <li>2. Tenaga Kesehatan yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku</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 3 Puskesmas</li> </ol>  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 2 orang</li> <li>2. Perawat : 4 orang</li> <li>3. Bidan : 4 orang</li> </ol>   |
| 6 | Jumlah 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> </ol>   |

|   |          |  |
|---|----------|--|
|   |          | 5. Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.  |
| 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> |