

**1. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN KELUARGA BERENCANA (KLASTER 2)**

- 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 (berstatus Kawin) atau Kartu Kunjungan atau Kartu Keluarga   |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |
| 2                  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang;</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrian ( Offline atau Online);</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 sesuai usia;</li> <li>7. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan ibu;</li> <li>8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian;</li> <li>9. Pasien menyampaikan keluhan;</li> <li>10. Pasien dilakukan pelayanan ibu 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></td> <td>Pelayanan Keluarga Berencana</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Suntik KB</td> <td style="text-align: right;">30.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Penanganan komplikasi KB</td> <td style="text-align: right;">125.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lepas dan Pasang Implant KB</td> <td style="text-align: right;">105.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lepas dan Pasang IUD</td> <td style="text-align: right;">105.000</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ol>               | NO | URAIAN JENIS PELAYANAN | TARIF | <b>Rawat Jalan</b> |  |  |  | Pelayanan Keluarga Berencana |  |  | Suntik KB | 30.000 |  | Penanganan komplikasi KB | 125.000 |  | Lepas dan Pasang Implant KB | 105.000 |  | Lepas dan Pasang IUD | 105.000 |
| NO                 | URAIAN JENIS PELAYANAN         | TARIF  |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |
| <b>Rawat Jalan</b> |                                |  |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |
|                    | Pelayanan Keluarga Berencana   |  |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |
|                    | Suntik KB                      | 30.000   |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |
|                    | Penanganan komplikasi KB       | 125.000  |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |
|                    | Lepas dan Pasang Implant KB    | 105.000  |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |
|                    | Lepas dan Pasang IUD           | 105.000  |    |                        |       |                    |  |  |  |                              |  |  |           |        |  |                          |         |  |                             |         |  |                      |         |

|                 |  |   |           |        |                 |        |
|-----------------|--|---|-----------|--------|-----------------|--------|
|                 |  | <table border="1"> <tr> <td>Pap Smear</td> <td>85.000</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan IVA</td> <td>25.000</td> </tr> </table> <p>b. BPJS : Gratis Apabila sesuai dengan Faskes yang dipilih Pasien</p> <p><b>UPT 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><b><a href="https://pkmtekung.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/">https://pkmtekung.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</a></b></p>   | Pap Smear | 85.000 | Pemeriksaan IVA | 25.000 |
| Pap Smear       | 85.000                                   |   |           |        |                 |        |
| Pemeriksaan IVA | 25.000                                   |   |           |        |                 |        |
| 5               | Produk Pelayanan                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan KB</li> <li>- Konsultasi Informasi dan Edukasi terkait Kehamilan</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 :<br/>No Wa Puskesmas : <b>082141458376</b><br/>No WA DINKESP2KB : <b>08234635253</b></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 - 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 Kabupaten Lumajang;</li> <li>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</li> </ol> |
| 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</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/DIV/DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya ( Sertifikat CTU)</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 2 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 : 4 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>   |