

**STANDAR PELAYANAN
UPTD PUSKESMAS TEMPEH TAHUN 2025**

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL DAN NIFAS (KLAster 2)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1) Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone) 2) Buku KIA (Bagi Yang Sudah Memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Pasien datang; 2) Pasien mengambil nomor antrian; 3) Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian ; 4) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 5) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 6) Pasien melakukan skrining sesuai usia; 7) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan ibu; 8) Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 9) Pasien menyampaikan keluhan; 10) Pasien dilakukan pelayanan ibu sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 11) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 12) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 13) Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 14) Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 15) Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 16) Pasien pulang;
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 – 30 Menit
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p>Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtmpeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) ANC Terpadu (Termasuk Konsultasi Informasi dan Edukasi Ibu Hamil), 2) Pemeriksaan USG, 3) Skrining Kesehatan Gigi dan Mulut, 4) PMT pada ibu hamil KEK, 5) Pelayanan pasca persalinan(NIFAS), 6) Skrining TBC, 7) Skrining Jiwa, 8) Skrining Pre eclampsia,
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 9) Skrining Penyakit Menular (HIV/AIDS,Sifilis, Hepatitis, DBD, Malaria, dan lain-lain), 10) Pelayanan Ibu dengan masalah gizi 11) Buku KIA
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253 b. Telepon : (0334) 520450 c. Facebook : PuskesmasTempoh d. Instragram : @tempoh_puskesmas_lumajang e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan f. Secara langsung 2) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 3) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 4) <p>Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:00 2) Jumat : 07.30 WIB -13.30

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"> 1) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 6) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 7) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 8) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun
---	-------------	---

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <ol style="list-style-type: none"> 9) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 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; 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"> 1) Ruang Tunggu 2) Ruang Pendaftaran 3) Ruang administrasi 4) Ruang Pelayanan Kluster 2 - Ibu 5) Komputer dan Jaringannya 6) Peralatan medis pendukung 7) Ambulan untuk rujukan pasien 8) Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2) SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

		3) DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1) Supervisi oleh atasan Langsung 2) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 2 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1) Dokter Umum : 2 orang 2) Bidan : 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	1) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 2) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 3) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	1) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 2) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 3) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 4) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

No.	KOMPONEN	URAIAN
		5) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	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

STANDAR PELAYANAN PERSALINAN (KLASTER 2)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1) Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone) 2) Buku KIA (Bagi Yang Sudah Memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	17) Pasien masuk ruang tindakan dan gawat darurat (UGD), 18) Pasien mendapat penanganan gawat darurat sesuai dengan Triase, 19) Pendamping pasien melakukan pendaftaran, 20) Pasien menyampaikan keluhan, 21) Pasien dilakukan pemeriksaan fisik oleh petugas, 22) Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai dengan indikasi gawat darurat, 23) Pasien dirujuk eksternal ke Rumah Sakit bila diperlukan, 24) Pasien dirujuk internal ke Ruang Bersalin, 25) Pasien mendapatkan pelayanan persalinan, 26) Pasien/Keluarga menyelesaikan administrasi, 27) Pasien/Keluarga mengambil obat, 28) Pasien Pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan kondisi pasien
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
		<p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	Pertolongan Persalinan Normal

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>5) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253</p> <p>b. Telepon : (0334) 520450</p> <p>c. Facebook : PuskesmasTempeh</p> <p>d. Instagram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>6) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>7) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p>
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. papan pengumuman</p> <p>c. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	24 Jam

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
------------	-----------------	---------------

1	Dasar Hukum	<p>12) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>14) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>15) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>16) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>17) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>18) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>19) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>20) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>21) 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>22) 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	<p>9) Ruang Tunggu</p> <p>10) Ruang Pendaftaran 11) Ruang administrasi</p> <p>12) Ruang Pelayanan Kluster 2 - Persalinan</p> <p>13) Komputer dan Jaringannya</p> <p>14) Peralatan medis pendukung</p> <p>15) Ambulan untuk rujukan pasien</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		16) Kursi Roda
3	Kompotensi Pelaksana	<p>1) Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</p> <p>2) SI/DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>3) SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>

4	Pengawasan Internal	1) Supervisi oleh atasan Langsung 2) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 2 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	3) Dokter Umum : 2 orang 4) Bidan : 20 orang
6	Jaminan Pelayanan	4) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 5) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 6) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	6) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 7) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 8) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 9) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 10) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	4) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 5) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 6) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN ANAK DAN REMAJA (0-18 TAHUN - KLASER 2)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	29) Pasien datang; 30) Pasien mengambil nomor antrian; 31) Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian; 32) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 33) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 34) Pasien melakukan skrining sesuai usia; 35) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan anak; 36) Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 37) Pasien menyampaikan keluhan; 38) Pasien dilakukan pelayanan anak sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 39) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 40) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 41) Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 42) Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 43) Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 44) Pasien pulang;
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p style="text-align: center;">Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtmpeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	12) Pemeriksaan kesehatan, seperti pemeriksaan bidan, konsultasi dokter, dan pemeriksaan medis 13) Vaksinasi, seperti imunisasi 14) Skrining kesehatan, seperti skrining obesitas, diabetes, hipertensi, kebugaran, penyakit menular, dan TBC 15) Tindakan medis sesuai kondisi 16) Surat rujukan 17) Peresepan obat 18) Penjelasan kondisi pasien 19) Penyuluhan 20) Surat keterangan sakit atau sehat
No.	KOMPONEN	URAIAN

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>9) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253 b. Telepon : (0334) 520450 c. Facebook : PuskesmasTempoh d. Instagram : @tempoh_puskesmas_lumajang e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan f. Secara langsung <p>10) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>11) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 12)</p> <p>Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Senin – Kamis : 07.30 - 14:00 2) Jumat : 08.00 -13.30

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1	Dasar Hukum	<p>23) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>24) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>25) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>26) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>27) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>28) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>29) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>30) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>31) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>32) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang Nomor 400.7.2/5941/427.52/2024 tentang Struktur Organisasi dan</p>
---	-------------	---

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tata Kelola Pusat Kesehatan Masyarakat Pelaksana Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer di Kabupaten Lumajang;</p> <p>33) 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	<p>17) Ruang Tunggu</p> <p>18) Ruang Pendaftaran</p> <p>19) Ruang administrasi</p> <p>20) Ruang Pelayanan Kluster 2 - Anak</p> <p>21) Komputer dan Jaringannya</p> <p>22) Peralatan medis pendukung</p> <p>23) Ambulan untuk rujukan pasien</p> <p>24) Kursi Roda</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>4) Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</p> <p>5) SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>6) DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>
4	Pengawasan Internal	3) Supervisi oleh atasan Langsung

		4) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 2 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	5) Dokter Umum : 2 orang 6) Bidan : 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	7) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 8) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 9) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	11) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 12) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 13) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 14) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 15) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	7) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 8) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 9) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN USIA DEWASA(19-59 TAHUN - KLASTER 3)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	45) Pasien datang; 46) Pasien mengambil nomor antrian; 47) Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian ; 48) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 49) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 50) Pasien melakukan skrining sesuai usia; 51) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan usia dewasa; 52) Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 53) Pasien menyampaikan keluhan; 54) Pasien dilakukan pelayanan kesehatan usia dewasa sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 55) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 56) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 57) Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 58) Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 59) Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 60) Pasien pulang;

3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 - 30 Menit
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p style="text-align: center;">Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	<p>21) Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri,</p> <p>22) Skrining kesehatan jiwa,</p> <p>23) Skrining obesitas,</p> <p>24) Skrining hipertensi,</p> <p>25) Skrining diabetes melitus,</p> <p>26) Skrining PPOK,</p> <p>27) Skrining Jantung,</p> <p>28) Konsultasi dokter,</p> <p>29) Pemeriksaan medis,</p> <p>30) Tindakan medis Tindakan medis sesuai dengan indikasi</p>
		<p>31) Peresepan obat,</p> <p>32) Surat rujukan,</p> <p>33) Surat keterangan kesehatan,</p>
6	Penanganan, Pengadua, Saran dan Masukan	<p>13) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253</p> <p>b. Telepon : (0334) 520450</p> <p>c. Facebook : PuskesmasTempeh</p> <p>d. Instragram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>14) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>15) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 16)</p> <p>Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. papan pengumuman</p> <p>c. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	<p>1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:00</p> <p>2) Jumat : 07.30 WIB -13.30</p>

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	34) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 35) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 36) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 37) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 38) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 39) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 40) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 41) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 42) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 43) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 44) 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	25) Ruang Tunggu 26) Ruang Pendaftaran 27) Ruang administrasi 28) Ruang Pelayanan Kluster 3 – Usia Dewasa 29) Komputer dan Jaringannya 30) Peralatan medis pendukung 31) Ambulan untuk rujukan pasien 32) Kursi Roda

3	Kompetensi Pelaksana	7) Tenaga Medis yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku 8) Tenaga Kesehatan yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku
4	Pengawasan Internal	5) Supervisi oleh atasan Langsung 6) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 3 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	7) Dokter Umum : 2 orang 8) Perawat : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	10) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 11) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 12) Maklumat pelayanan
8	Evaluasi	10) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 11) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 12) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN USIA LANJUT (60 TAHUN LEBIH - KLASER 3)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	61) Pasien datang; 62) Pasien mengambil nomor antrian; 63) Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian ; 64) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 65) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 66) Pasien melakukan skrining sesuai usia; 67) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan usia lanjut; 68) Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 69) Pasien menyampaikan keluhan; 70) Pasien dilakukan pelayanan kesehatan usia lanjut sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 71) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 72) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 73) Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 74) Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 75) Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 76) Pasien pulang;
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 - 30 Menit

4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p>Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtmpeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	<p>34) Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri,</p> <p>35) Skrining kesehatan jiwa,</p> <p>36) Skrining obesitas,</p> <p>37) Skrining hipertensi,</p> <p>38) Skrining diabetes melitus,</p> <p>39) Skrining PPOK,</p> <p>40) Skrining Jantung,</p> <p>41) Skrining Lansia,</p> <p>42) Konsultasi dokter,</p> <p>43) Pemeriksaan medis,</p> <p>44) Tindakan medis sesuai dengan indikasi</p> <p>45) Peresepan obat,</p>
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>46) Surat rujukan,</p> <p>47) Surat keterangan kesehatan,</p>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>17) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253</p> <p>b. Telepon : (0334) 520450</p> <p>c. Facebook : PuskesmasTempeh</p> <p>d. Instagram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>18) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>19) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p> <p>20) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. papan pengumuman</p> <p>c. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	<p>1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:00</p> <p>2) Jumat : 07.30 WIB -13.30</p>

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	45) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 46) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 47) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 48) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 49) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 50) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 51) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 52) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 53) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 54) 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
No.	KOMPONEN	URAIAN
		Pelaksana Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer di Kabupaten Lumajang; 55) 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	33) Ruang Tunggu 34) Ruang Pendaftaran 35) Ruang administrasi 36) Ruang Pelayanan Kluster 3 – Usia Lanjut 37) Komputer dan Jaringannya 38) Peralatan medis pendukung 39) Ambulan untuk rujukan pasien 40) Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	9) Tenaga Medis yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku 10) Tenaga Kesehatan yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku
4	Pengawasan Internal	7) Supervisi oleh atasan Langsung 8) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Klaster 3 Puskesmas

5	Jumlah Pelaksana	9) Dokter Umum : 2 orang 10) Perawat : 8 orang
6	Jumlah Pelayanan	13) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 14) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 15) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	16) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 17) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 18) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 19) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 20) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	13) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 14) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 15) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN (KLASTER 4)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa Rujukan internal dari Ruang Pelayanan lainnya

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien menyerahkan rujukan internal pasien dengan penyakit berbasis lingkungan kepada Petugas, 2) Pasien mendapatkan konseling masalah kesehatan lingkungan, 3) Pasien menyepakati jadwal pelaksanaan kunjungan rumah dengan Petugas jika diperlukan, 4) Pasien dilakukan pemeriksaan laboratorium lingkungan apabila diperlukan; 5) Pasien dipersilahkan menunggu panggilan penerimaan obat dari kamar obat, 6) Pasien Pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15-30 Menit
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p>Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konseling Masalah Lingkungan dan Perilaku Penderita Penyakit Kulit / TB / DBD / Diare / ISPA / Keracunan Pestisida, 2) Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Lingkungan, 3) Kunjungan Rumah, 4) Rekomendasi dan atau Saran Perbaikan, 5) Hasil Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Lingkungan.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 21) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS dan Whatsapp : <ul style="list-style-type: none"> No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253 b. Telepon : (0334) 520450 c. Facebook : PuskesmasTempeh
No.	KOMPONEN	URAIAN

		<p>d. Instragram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>22) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>23) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p> <p>24) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	<p>1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:00</p> <p>2) Jumat : 08.00 WIB -13.30</p>

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>56) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>57) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>58) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>59) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>60) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>61) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>62) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>63) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>64) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>65) 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>66) 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>

No.	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	41) Ruang Tunggu 42) Ruang Pendaftaran 43) Ruang administrasi 44) Ruang Pelayanan Kluster 4 – Kesehatan Lingkungan 45) Komputer dan Jaringannya 46) Peralatan medis pendukung 47) Ambulan untuk rujukan pasien 48) Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	Koordinator Program: Pengetahuan Pendidikan Minimal DIII Kesehatan Lingkungan yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	9) Supervisi oleh atasan Langsung 10) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Klaster 4 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jumlah Pelayanan	16) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 17) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 18) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	21) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 22) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 23) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 24) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 25) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	16) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 17) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 18) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN PENCEGAHAN PENYAKIT MENULAR(KLASTER 4)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone) 2) Pasien Membawa Buku Pengambilan Obat 3) Pasien Harus Memakai Masker
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 77) Pasien datang; 78) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 79) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 80) Pasien melakukan skrining sesuai usia; 81) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan kluster 4 penyakit menular; 82) Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu khusus; 83) Pasien menyampaikan keluhan; 84) Pasien dilakukan pelayanan kesehatan penyakit menular sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 85) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 86) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 87) Pasien mendapatkan obat khusus; 88) Pasien pulang;
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15-30 Menit
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p style="text-align: center;">Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 48) Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri 49) Skrining kesehatan jiwa, 50) Skrining obesitas, 51) Skrining hipertensi, 52) Skrining diabetes melitus, 53) Skrining Penyakit Menular 54) Konsultasi dokter, 55) Pemeriksaan medis, 56) Peresepan obat, 57) Surat rujukan, 58) Surat keterangan kesehatan.
No.	KOMPONEN	URAIAN

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>25) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <ol style="list-style-type: none"> SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253 Telepon : (0334) 520450 Facebook : PuskesmasTempeh Instagram : @tempeh_puskesmas_lumajang Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan Kotak pengaduan Secara langsung <p>26) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>27) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 28) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan papan pengumuman Secara langsung
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Senin – Kamis : 07.30 – 14:00 Jumat : 08.00 WIB -13.30

n. 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"> Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang <i>Nomor 17 Tahun 2023</i> tentang Kesehatan; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 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;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		77) 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	49) Ruang Tunggu 50) Ruang Pendaftaran 51) Ruang administrasi 52) Ruang Pelayanan Kluster 4 – Penyakit Menular 53) Komputer dan Jaringannya 54) Peralatan medis pendukung 55) Ambulan untuk rujukan pasien 56) Kursi Roda
3	Kompotensi Pelaksana	11) Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 12) SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 13) DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	11) Supervisi oleh atasan Langsung 12) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 4 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	11) Dokter Umum : 2 orang 12) Perawat : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	19) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 20) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 21) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	26) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 27) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 28) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 29) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 30) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	19) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 20) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 21) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT (LINTAS KLUSTER)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien masuk ruang tindakan dan gawat darurat, 2) Pasien mendapat penanganan gawat darurat sesuai dengan Triase, 3) Pendamping pasien melakukan pendaftaran, 4) Pasien menyampaikan keluhan, 5) Pasien dilakukan pemeriksaan fisik oleh petugas, 6) Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai dengan indikasi gawat darurat, 7) Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang laboratorium apabila diperlukan, 8) Pasien dirujuk internal ke rawat inap bila diperlukan, 9) Pasien dirujuk internal ke Ruang bersalin bila pasien mau melahirkan, 10) Pasien dirujuk ke Rumah Sakit bila diperlukan, 11) Pasien mendapatkan obat, 12) Pasien menyelesaikan administrasi, 13) Pasien pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p style="text-align: center;">Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtmpeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penanganan Kegawatdaruratan 2) Tindakan Medis 3) Pelayanan Rujukan 4) Pelayanan Ambulance 5) Surat Visum at Repertum
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>29) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SMS dan Whatsapp : <ul style="list-style-type: none"> No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253 b. Telepon : (0334) 520450 c. Facebook : PuskesmasTempeh
No.	KOMPONEN	URAIAN

		<p>d. Instagram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>30) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>31) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 32)</p> <p>Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	24 Jam

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>78) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>79) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>80) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>81) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang <i>Nomor 17 Tahun 2023</i> tentang Kesehatan;</p> <p>82) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>83) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>84) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>85) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>86) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>87) 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>88) 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	57) Ruang UGD 58) Ruang administrasi 59) Komputer dan Jaringannya
---	---------------------------------------	---

No.	KOMPONEN	URAIAN
		60) Peralatan medis pendukung 61) Ambulan 62) Oksigen 63) Kursi Roda 64) No Whatsapp 65) Telepon 66) Radio Medik
3	Kompotensi Pelaksana	14) Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 15) SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 16) DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	13) Supervisi oleh atasan Langsung 14) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PenanggungJawab Lintas Kluster Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	13) Dokter Umum : 2 orang 14) Perawat : 12 orang
6	Jaminan Pelayanan	22) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 23) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 24) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	31) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 32) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 33) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 34) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 35) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	22) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 23) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 24) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT (LINTAS KLASTER)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	89) Pasien datang; 90) Pasien mengambil nomor antrian; 91) Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian ; 92) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 93) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 94) Pasien melakukan skrining sesuai usia; 95) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan gigi dan mulut; 96) Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 97) Pasien menyampaikan keluhan; 98) Pasien dilakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 99) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 100) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 101) Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 102) Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 103) Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 104) Pasien pulang;
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10-30 Menit (sesuai dengan tindakan yang diperlukan)
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p>Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtmpeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	1) Konsultasi kesehatan gigi 2) Pemeriksaan kesehatan gigi 3) Premedikasi (Pengobatan) 4) Tindakan tambal gigi sementara
No.	KOMPONEN	URAIAN

		<p>5) Penambalan gigi tetap dengan bahan Composite Light Cure dan penambalan gigi tetap dengan bahan Glasionomer Cement.</p> <p>6) Scalling/ Pembersihan karang gigi</p> <p>7) Pencabutan gigi dewasa dan gigi anak</p>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>33) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253</p> <p>b. Telepon : (0334) 520450</p> <p>c. Facebook : PuskesmasTempeh</p> <p>d. Instagram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>34) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>35) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p> <p>36) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. papan pengumuman</p> <p>c. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	<p>1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:00 (WIB)</p> <p>2) Jumat : 08.00 WIB -13.30</p>

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1	Dasar Hukum	89) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 90) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 91) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 92) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 93) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 94) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 95) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 96) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
---	-------------	--

No.	KOMPONEN	URAIAN
		97) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 98) 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; 99) 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	67) Ruang administrasi 68) Ruang Pelayanan Gigi dan Mulut 69) Komputer dan Jaringannya 70) Telepon 71) Peralatan medis pendukung 72) Ambulan untuk rujukan pasien 73) Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	17) Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek 18) DIII Terapis Gigi
4	Pengawasan Internal	15) Supervisi oleh atasan Langsung 16) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Lintas Kluster Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	15) Dokter Gigi : 1 orang 16) Perawat Gigi : 1 Orang

6	Jaminan Pelayanan	25) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 26) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 27) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	36) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 37) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 38) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 39) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 40) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	25) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 26) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 27) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		sekali

2. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP (KLASTER 5)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN									
1	2	3									
1	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)									
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	105) Pasien masuk ruang tindakan dan gawat darurat (UGD), 106) Pasien mendapat penanganan gawat darurat sesuai dengan Triase, 107) Pendamping pasien melakukan pendaftaran, 108) Pasien menyampaikan keluhan, 109) Pasien dilakukan pemeriksaan fisik oleh petugas, 110) Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai dengan indikasi gawat darurat, 111) Pasien dirujuk eksternal ke Rumah Sakit bila diperlukan, 112) Pasien dirujuk internal ke Rawat Inap, 113) Pasien mendapatkan pelayanan Rawat Inap, 114) Pasien/Keluarga menyelesaikan administrasi, 115) Pasien/Keluarga mengambil obat, 116) Pasien Pulang.									
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1) Pasien Umum : Sesuai Kasus. 2) Pasien BPJS : Sesuai Kasus dan maksimal 5 hari.									
4	Biaya /Tarif	1) Kategori pasien dan jenis pembiayaan : Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 <table border="1" data-bbox="555 1391 1465 1518"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>URAIAN JENIS PELAYANAN</th> <th>TARIF (Rp)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Rawat Inap</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>80 - Rawat Inap Puskesmas/hari</td> <td>300,000.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>BPJS : Gratis. Biakesmaskin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdaftar dalam DTKS : Gratis • Kasus ODGJ / Stunting : Gratis <p>UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>	NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)		Rawat Inap			80 - Rawat Inap Puskesmas/hari	300,000.00
NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)									
	Rawat Inap										
	80 - Rawat Inap Puskesmas/hari	300,000.00									
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap									

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	37) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. SMS dan Whatsapp :
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253 b. Telepon : (0334) 520450 c. Facebook : PuskesmasTempeh d. Instragram : @tempeh_puskesmas_lumajang e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung 38) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 39) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 40) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	24 Jam

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
------------	-----------------	---------------

1	Dasar Hukum	<p>100) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>101) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>102) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>103) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>104) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>105) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>106) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>107) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>108) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>109) 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>110) 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>
---	-------------	---

No.	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana,Prasarana dan /atau fasilitas	<p>1) Ruang Perawat(Ners stasion);</p> <p>2) Ruang Perawatan pasien;</p> <p>3) Bed;</p> <p>4) Standar Infus;</p> <p>5) Tensimeter;</p> <p>6) Pulse oksimetri;</p> <p>7) Oksigen;</p> <p>8) APD;</p> <p>9) Peralatan medis pendukung; 10) Ambulance untuk rujukan;</p> <p>11) Kursi Roda.</p>
3	Kompotensi Pelaksana	<p>1) Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</p> <p>2) S1/DIII keperawatan yang memiliki surat tanda Registrasi dan sesuai kewenangannya</p> <p>3) DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>
4	Pengawasan Internal	<p>17) Supervisi oleh atasan Langsung</p> <p>18) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Lintas Kluster Puskesmas</p>

5	Jumlah Pelaksana	17) Dokter Umum : 2 orang 18) Perawat : 11 orang
6	Jaminan Pelayanan	28) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 29) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 30) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	41) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 42) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 43) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 44) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 45) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	28) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 29) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 30) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN (LINTAS KLASTER)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (Pasien) Sudah mendapatkan resep dari layanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Pasien menyerahkan resep yang dibawa dari layanan sebelumnya, 2) Pasien/wali pasien menunggu di ruang tunggu farmasi, 3) Pasien mendapatkan informasi obat dan konseling, 4) Pasien menandatangani bukti pelayanan, 5) Pasien menerima obat 6) Pasien pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Non Puyer : 5 - 15 Menit Puyer : 10 - 30 Menit
4	Biaya /Tarif	GRATIS

		<p>Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan Farmasi; 2) Konseling Obat; 3) Informasi Obat; 4) Obat; 5) BMHP.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 41) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253 b. Telepon : (0334) 520450 c. Facebook : PuskesmasTempeh d. Instagram : @tempeh_puskesmas_lumajang e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan f. Secara langsung 42) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 43) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 44) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman
No.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:30 (WIB) 2) Jumat : 08.00 WIB -13.30

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1	Dasar Hukum	<p>111) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>112) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>113) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>114) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang <i>Nomor 17 Tahun 2023</i> tentang Kesehatan;</p> <p>115) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>116) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>117) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>118) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>119) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>120) 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>121) 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	<p>1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2) Persediaan Obat dan Alat Sesuai Permenkes No.26 tahun 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bahan Habis Pakai; • Ruang ber AC; • Rak Obat; • Labeling; • Meja;
No.	KOMPONEN	URAIAN

		<ul style="list-style-type: none"> • Kursi; • Alamari penyimpanan arsip; • Gudang Obat; • ATK; • Komputer; • Printer; • Ruang Tunggu; • Mortir; • Stemper; • Blender; • Alkohol 70%; • Kertas Perkamen; • Kertas Pembungkus Obat Racik;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Profesi Apoteker 2) Tenaga Teknis Kefarmasian (Minimal DIII Farmasi) 3) Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 4) Menguasai Standart Operasional Prosedur 5) Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6) Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7) Memiliki kemampuan kerjasama tim 8) Mampu mengoperasikan Komputer 9) Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIMPUL, PCARE, Antrian Web BPJS).
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 19) Supervisi oleh atasan Langsung 20) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Lintas Klaster Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) 2 orang Profesi Apoteker 2) 1 orang Tenaga Teknis Kefarmasian / TTK (DIII Farmasi)
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 31) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 32) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 33) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 46) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 47) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 48) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 49) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 50) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.

8	Evaluasi	<p>31) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>32) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>33) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>
---	----------	--

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT (KLASTER 5)

e. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (Service Delivery),

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)</p> <p>2) Pengguna layanan (Pasien) Sudah mendapatkan rujukan dari layanan internal Puskesmas(Kluster 1, 3, 5(LINTAS KLUSTER))</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Pasien menyerahkan lembar permintaan laboratorium atau pasien telah mendapatkan permintaan pemeriksaan di SIMPUL;</p> <p>2) Pasien mendapatkan pelayanan pemeriksaan laboratorium sesuai lembar permintaan laboratorium dari ruang pelayanan;</p> <p>3) Pasien menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu;</p> <p>4) Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium;</p> <p>5) Pasien kembali ke ruang pelayanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1) 10 – 60 menit (tergantung jenis pemeriksaan laboratorium);</p> <p>2) Untuk Rujukan Laboratorium maksimal 1x24 Jam.</p>
4	Biaya /Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS</p> <p style="text-align: center;">Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>

5	Produk Pelayanaan	<p>1) Pemeriksaan Darah Lengkap :</p> <ul style="list-style-type: none"> • HB; • Leukosit; • Trombosit; • Hematokrit; • LED; • Hapusan Darah Tepi; <p>2) Pemeriksaan Kimia Klinik :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gula Darah (puasa, acak dan 2 jam PP); □ Lemak Darah(Kolestrol Total, Trigliserida) □ Asam Urat. <p>3) Pemeriksaan Mikrobiologi dan Parasitologi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • BTA • Malaria <p>4) Pemeriksaan Imonologi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tes Kehamilan • Golongan Darah • Widal • HbsAg • HIV
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Antigen/Antibodi Dengue • VDRL(Sifilis) <p>5) Pemeriksaan Urinalisa :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Makroskopis(Warna, kejernihan, Bau, Volume) • PH • Berat Jenis • Protein • Glukosa • Bilirubin • Urobilinogen • Keton • Nitrit • Leukosit • Eritrosit • Mikroskopik(Sedimen) <p>6) Pemeriksaan Tinja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Makroskopik

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>45) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253</p> <p>b. Telepon : (0334) 520450</p> <p>c. Facebook : PuskesmasTempeh</p> <p>d. Instagram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>46) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>47) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 48)</p> <p>Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. papan pengumuman</p> <p>c. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	<p>1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:30 (WIB)</p> <p>2) Jumat : 08.30 WIB -13.30</p>

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>122) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>123) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>124) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>125) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang <i>Nomor 17 Tahun 2023</i> tentang Kesehatan;</p> <p>126) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

		<p>Rekam Medis</p> <p>127)Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>128)Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>129)Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>130)Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>131)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>132)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	<p>Sesuai Dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bahan Habis Pakai; 2) Komputer; 3) Printer; 4) ATK; 5) Meja; 6) Kursi; 7) Jaringan Internet; 8) Hematology Analyzer; 9) GeneXpert(TCM); 10) Mikroskop; 11) Sentrifuse; 12) Mikropipe; 13) Rotator; 14) Ruang Tunggu; 15) Glukometer; 16) Fotometer; 17) Kaca Slide; 18) Oase; 19) Methelyn Blue; 20) Tabung Reaksi; 21) Rak Tabung Reaksi; 22) Tabung K3 EDTA; 23) Urine Analiser.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) 2) Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 3) Menguasai Standart Operasional Prosedur 4) Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 5) Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 6) Memiliki kemampuan kerjasama tim 7) Mampu mengoperasikan computer 8) Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIMPUL, PCARE, Antrian Web BPJS)

No.	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan Internal	21) Supervisi oleh atasan Langsung 22) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Lintas Kluster Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1) Ahli Teknologi Laboratorium Medis : 1 orang 2) Asisten Analisis Kesehatan ; 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	34) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 35) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 36) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	51) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 52) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 53) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 54) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 55) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI INFORMASI DAN PENGADUAN

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan NIK baik fisik (KTP/KK) maupun non fisik (di Handphone)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Datang Langsung (Tatap Muka) : 1) Pengguna layanan tanpa antrian datang ke petugas pendaftaran untuk meminta pelayanan Konsultasi, Informasi, dan atau Pengaduan 2) Pengguna layanan di persilahkan menunggu diruang Konsultasi, Informasi dan Pengaduan 3) Pengguna layanan menyampaikan permasalahan(Meminta informasi tentang kesehatan) dan atau pengaduan kepada petugas. 4) Pengguna layanan mendapatkan saran dan masukan terkait permasalahan kesehatan dan atau pengaduannya
		Revik Langsung(Telepon, Whatsapp, Facebook, Instagram, Google ew, 1) SMS, Email, Website) : 1) Pengguna layanan menyampaikan permasalahan(Meminta informasi tentang kesehatan) dan atau pengaduan kepada nomor resmi Puskesmas 2) Pengguna layanan langsung mendapatkan balasan berupa salam 3) Pengguna mendapatkan kepastian bahwa kepentingan dan atau keluhan telah ditampung oleh petugas 4) Pengguna akan mendapatkan jawabannya setelah petugas melakukan koordinasi dengan batas waktu tertentu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1) Langsung : 0 – 60 menit (tergantung jenis informasi dan atau keluhan); 2) Tidak langsung maksimal 3x24 Jam.
4	Biaya /Tarif	GRATIS Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Kesehatan Gratis pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) UPT PUSKESMAS TEMPEH TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 081515150024 DAN WEB PENGADUAN https://pkmtempeh.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/
5	Produk Pelayanan	1) Konsultasi 2) Surat Klarifikasi/Jawaban

No.	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>49) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas : 081515150024 No WA DINKESP2KB : 082346355253</p> <p>b. Telepon : (0334) 520450</p> <p>c. Facebook : PuskesmasTempeh</p> <p>d. Instragram : @tempeh_puskesmas_lumajang</p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan <p>f. Secara langsung</p> <p>50) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>51) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 52) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. papan pengumuman</p> <p>c. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	<p>1) Senin – Kamis : 07.30 – 14:30 (WIB)</p> <p>2) Jumat : 08.30 WIB -13.30</p>

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>133) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>134) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>135) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>136) <i>Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024</i> tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang <i>Nomor 17 Tahun 2023</i> tentang Kesehatan;</p> <p>137) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>138) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</p> <p>139) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>140) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>141) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>142) 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>143) 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	<p>1) Meja</p> <p>2) Kursi</p> <p>3) Telepon/Handphone</p> <p>4) Ruang Konsultasi, Edukasi dan Informasi</p> <p>5) Papan Pengumuman</p> <p>6) Komputer</p> <p>7) Printer</p> <p>8) Kotak Saran</p> <p>9) ATK</p>

3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 2) Menguasai Standart Operasional Prosedur 3) Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> 4) Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5) Memiliki kemampuan kerjasama tim 6) Mampu mengoperasikan Komputer
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1) Supervisi oleh atasan Langsung 2) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Mutu Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Penanggungjawab Mutu 1 Orang 2) Penanggungjawab Pengaduan 1 Orang 3) Tim Pengaduan 7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 37) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 38) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 39) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 56) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 57) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 58) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 59) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 60) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> 34) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 35) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 36) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali