

**1. 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	Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau Kartu Keluarga									
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ruang tindakan dan gawat darurat (UGD),</li> <li>2. Pasien mendapat penanganan gawat darurat sesuai dengan Triase,</li> <li>3. Pendamping pasien melakukan pendaftaran,</li> <li>4. Pasien menyampaikan keluhan,</li> <li>5. Pasien dilakukan pemeriksaan fisik oleh petugas,</li> <li>6. Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai dengan indikasi gawat darurat,</li> <li>7. Pasien dirujuk eksternal ke Rumah Sakit bila diperlukan,</li> <li>8. Pasien dirujuk internal ke Rawat Inap,</li> <li>9. Pasien mendapatkan pelayanan Rawat Inap,</li> <li>10. Pasien/Keluarga menyelesaikan administrasi,</li> <li>11. Pasien/Keluarga mengambil obat,</li> <li>12. Pasien Pulang.</li> </ol>									
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien Umum: Sesuai Kasus.</li> <li>- Pasien BPJS : Sesuai Kasus dan maksimal 5 hari.</li> </ul>									
4	Biaya /Tarif	<p>1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan :</p> <p>a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 60%;">URAIAN JENIS PELAYANAN</th> <th style="width: 30%;">TARIF RETRIBUSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Rawat Inap</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>80 - Rawat Inap Puskesmas/hari</td> <td style="text-align: right;">300,000.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>b. BPJS : Gratis.</p> <p>c. Biakesmaskin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdaftar dalam DTKS : Gratis</li> <li>- Kasus ODGJ / Stunting : Gratis</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN</b></p>	NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF RETRIBUSI	<b>Rawat Inap</b>				80 - Rawat Inap Puskesmas/hari	300,000.00
NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF RETRIBUSI									
<b>Rawat Inap</b>											
	80 - Rawat Inap Puskesmas/hari	300,000.00									
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Rawat Inap</li> <li>- Surat keterangan sakit</li> <li>- Surat rujukan</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 : No Wa Puskesmas - No WA DINKESP2KB - <b>082346355253</b></li> <li>b. Telepon : <b>(0334)890278</b></li> <li>c. Facebook : <b>dinkeslumajang</b></li> <li>d. Instragram : <b>@dinkesp2kblumajang</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	24 Jam

- 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> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <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 Perawat (Ners stasion);</li> <li>2. Ruang Perawatan pasien;</li> <li>3. Bed;</li> <li>4. Standar Infus;</li> <li>5. Tensimeter;</li> <li>6. Pulse oksimetri;</li> <li>7. Oksigen;</li> <li>8. APD;</li> <li>9. Peralatan medis pendukung;</li> <li>10. Ambulance untuk rujukan;</li> <li>11. Kursi Roda.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. S1/DIII keperawatan yang memiliki surat tanda Registrasi dan sesuai kewenangannya</li> <li>3. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</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 Lintas Kluster Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 2 orang</li> <li>2. Perawat : 8 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>