

**1. STANDAR PELAYANAN REMAJA(10-18 TAHUN - 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 KIA atau Kartu Kunjungan atau Kartu Keluarga   |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien datang;<br>2. Pasien mengambil nomor antrian (Offline atau Online);<br>3. Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian;<br>4. Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan;<br>5. Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien;<br>6. Pasien melakukan skrining sesuai usia;<br>7. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan anak;<br>8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian;<br>9. Pasien menyampaikan keluhan;<br>10. Pasien dilakukan pelayanan anak sesuai rencana tindakan terhadap pasien;<br>11. Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan;<br>12. Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan;<br>13. Pasien menuju ke kasir bila diperlukan;<br>14. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi;<br>15. Pasien mengambil obat di ruang farmasi;<br>16. Pasien pulang; |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |
| 3   | Jangka Waktu Penyelesaian      | 30 Menit   |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |
| 4   | Biaya /Tarif                   | 1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan :<br>a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024<br>Tarif Pelayanan <table border="1" data-bbox="603 1518 1406 1727"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Pelayanan</th> <th>Tarif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pelayanan TINDIK</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pelayanan Rawat Jalan Anak</td> <td>25.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Circumsisi/Kitan</td> <td>150.000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pojok Gizi</td> <td>10.000</td> </tr> </tbody> </table><br>b. BPJS : Gratis Apabila sesuai dengan Faskes yang dipilih Pasien<br><br><b>UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN</b>  | No | Pelayanan | Tarif | 1 | Pelayanan TINDIK | 20.000 | 2 | Pelayanan Rawat Jalan Anak | 25.000 | 3 | Circumsisi/Kitan | 150.000 | 4 | Pojok Gizi | 10.000 |
| No  | Pelayanan                      | Tarif  |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |
| 1   | Pelayanan TINDIK               | 20.000   |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |
| 2   | Pelayanan Rawat Jalan Anak     | 25.000   |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |
| 3   | Circumsisi/Kitan               | 150.000  |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |
| 4   | Pojok Gizi                     | 10.000   |    |           |       |   |                  |        |   |                            |        |   |                  |         |   |            |        |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 5 | Produk Pelayanan                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan, seperti pemeriksaan bidan, konsultasi dokter, dan pemeriksaan medis</li> <li>- Vaksinasi, seperti imunisasi HPV (Human Papillomavirus) dan TT</li> <li>- Skrining kesehatan, seperti Skrining mata, Gigi-Mulut, skrining obesitas, diabetes, hipertensi, kebugaran, penyakit menular, dan Penyakit Tidak Menular</li> <li>- Tindakan medis sesuai kondisi</li> <li>- Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>- Surat rujukan</li> <li>- Peresepan obat</li> <li>- Penjelasan kondisi pasien</li> <li>- Penyuluhan</li> <li>- Surat keterangan sakit atau sehat</li> <li>- Surat keterangan pengaktifan BPJS</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 -<br/>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                            | <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</li> </ol>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi oleh atasan Langsung</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 2 Puskesmas</li> </ol>  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Dokter Umum : 2 orang</li> <li>Perawat : 3 orang</li> <li>Bidan : 4 orang</li> </ol>  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>Maklumat pelayanan</li> </ol>  |
| 7 | Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll)</li> <li>Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya.</li> <li>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan</li> <li>Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.</li> </ol> |
| 8 | Evaluasi                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>  |

Ditetapkan di : Lumajang  
Pada Tanggal : 25 Mei 2026

KEPALA DINAS KESEHATAN,  
PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN  
KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN LUMAJANG



dr. ROSYIDAH  
NIP. 19711018 200604 2 009