

1. **STANDAR PELAYANAN USIA DEWASA(19-59 TAHUN)**

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau kartu berobat atau KK
2	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	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 usia dewasa; 8. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 9. Pasien menyampaikan keluhan; 10. Pasien dilakukan pelayanan kesehatan usia dewasa 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	GRATIS Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Lumajang No : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis Pada Pusat Kesehatan Masyarakat UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN
5	Produk Pelayanan	- Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri, - Skrining kesehatan jiwa, - Skrining obesitas, - Skrining hipertensi, - Skrining diabetes melitus, - Skrining PPOK, - Skrining Jantung,

		- Konsultasi dokter, - Pemeriksaan medis, - Tindakan medis Tindakan medis sesuai dengan indikasi - Peresepan obat, - Surat rujukan, - Surat keterangan kesehatan,
6	Penanganan, Pengadua, Saran dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. SMS dan Whatsapp : No Wa Puskesmas - 085150613520 No WA DINKESP2KB - 082346355253 b. Telepon : (0334)890278 DINKESP2KB (0334)390265 Puskesmas c. Facebook : dinkeslumajang Puskesmas Yosowilangun d. Instagram : @dinkesp2kblumajang @puskesmasyosowilangun e. Secara tertulis melalui: • 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. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	• Senin – Kamis : 07.30 – 14:00 • 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	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 Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas); 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Surat Keputusan Bupati Lumajang No : 100.3.3.2/61/KEP/427.12/2025 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis Pada Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 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	1. Ruang Tunggu 2. Ruang Pendaftaran 3. Ruang administrasi 4. Ruang Pelayanan Kluster 3 – Usia Dewasa 5. Komputer dan Jaringannya 6. Peralatan medis pendukung 7. Ambulan untuk rujukan pasien 8. Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	1. Tenaga Medis yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku 2. Tenaga Kesehatan yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan Langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster Kesehatan Dewasa dan Usia Lanjut Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 3 orang 3. Bidan : 1 orang

6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan 3. Maklumat pelayanan
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