

1. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

- 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 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	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	1. Penanganan Kegawatdaruratan 2. Tindakan Medis 3. Pelayanan Rujukan 4. Pelayanan Ambulance 5. Surat Visum at Repertum

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	24 Jam

- a. 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 UGD 2. Ruang administrasi 3. Komputer dan Jaringannya 4. Peralatan medis pendukung 5. Ambulan 6. Oksigen 7. Kursi Roda 8. No Whatsapp 9. Telepon 10. Radio Medik
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki surat izin 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 Lintas Kluster Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 2 orang 2. Perawat : 13 orang 3. Bidan : 4 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) 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