

1. **STANDAR PELAYANAN KONSULTASI INFORMASI DAN PENGADUAN**

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Datang Langsung (Tatap Muka) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan tanpa antrian datang ke petugas pendaftaran untuk meminta pelayanan Konsultasi, Informasi, dan atau Pengaduan 2. Pengguna layanan di persilahkan menunggu di ruang 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 <p>Tidak Langsung (Telepon, Whatsapp, Facebook, Instagram, Google Review, SMS, Email, Website) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung : 15 – 60 menit (tergantung jenis informasi dan atau keluhan); - Tidak langsung maksimal 3x24 Jam.
4	Biaya / Tarif	<p style="text-align: center;">GRATIS !</p> <p style="text-align: center;">UPT PUSKESMAS TIDAK MENERIMA SUAP/GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN. JIKA TERJADI SUAP/GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI PENGADUAN</p>
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi - Surat Klarifikasi/Jawaban - Publikasi hasil Klarifikasi/Jawaban

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 -082139578585 b. Facebook : Puskesmas Kunir c. Instragram : @puskesmas.kunir d. Email : puskesmas.kunir@gmail.com 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. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : 07.30 - 15:00 • Jumat : 08.00 -14.30

- 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 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. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

		<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Telepon/Handphone 4. Ruang Konsultasi, Edukasi dan Informasi 5. Papan Pengumuman 6. Komputer 7. Printer 8. Kotak Saran 9. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol 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 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Memiliki kemampuan kerjasama tim 6. Mampu mengoperasikan Komputer
4	Pengawasan Internal	<ol 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"> - Koordinator Mutu Pelayanan 1 Orang - Penanggungjawab Pengaduan 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.

		<ol style="list-style-type: none">3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan4. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)5. Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali