

**STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 PELAYANAN LANSIA DAN  
DISABILITAS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pasien diatas 60 Tahun Dan pasien Disabilitas.</li> <li>2. Nomor antrean Pada Klaster 3 yang diambil dari antrean <i>online</i> (<i>Mobile JKN/ antrean online</i> masing - masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i></li> <li>3. Membawa Kartu Identitas ( <i>KTP/KK</i> ) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi <i>e1</i> puskesmas</li> <li>4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil nomor antrean langsung ke Poli Lansia</li> <li>2. Pasien menunggu di Ruang tunggu pelayanan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Pasien akan dipanggil sesuai nomor antrean yang sudah didapat menuju ke meja skrining untuk di cek tanda - tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis</li><li>4. Pasien menuju ke ruangan Poli Lansia untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan keluhan yang dirasakan oleh Dokter dan Paramedis</li><li>5. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, Dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Laboratorium</li><li>6. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat</li><li>7. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter/bidan akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium</li><li>8. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien langsung.</li></ol>
--	--	---

		9. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan pasien bisa pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. 10 Menit - 30 Menit
4	Biaya	<p>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Resep Internal</p> <p>2. Resep Eksternal dan Pengantar PRB (Program Rujuk Balik)</p> <p>3. Surat rujukan eksternal</p> <p>4. Surat <i>assesment</i> rujukan eksternal</p> <p>5. Surat keterangan istirahat</p> <p>6. Surat keterangan berobat</p>

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara Lisan</li> <li>2. Surat Tertulis</li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Situs jaringan <i>Google Review</i></li> <li>5. Aplikasi <i>WhatsApp</i></li> <li>6. Telpon</li> <li>7. Instagram</li> <li>8. <i>Facebook</i></li> <li>9. <i>Email</i></li> <li>10. Website</li> <li>11. Sp4n Laporan</li> </ol>

**PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)**

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>
---	-------------	---

		<p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <p>1. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, meteran,</p>

		<p>thermometer,hammer refleksi, sound timer, spatel lidah, THT kits, Oftalmoscope, snellen chart) sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Timbangan badan dewasa</li> <li>3. Pengukur tinggi badan</li> <li>4. Senter</li> <li>5. Meja tulis dan kursi</li> <li>6. Tempat tidur periksa</li> <li>7. Tempat sampah non-medis</li> <li>8. Tempat sampah medis</li> <li>9. Komputer</li> <li>10. Printer</li> <li>11. Jaringan internet</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Poli Lansia</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran</li> <li>2. Bidan minimal lulusan D3 Kebidanan</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>4. Berorientasi pada pelayanan;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>6. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>7. Disiplin;</li> <li>8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Orang Dokter Umum</li> <li>2 Orang Perawat / Bidan</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat</li> </ul>