

## STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah terdaftar di TPP</li> <li>b. Ada Dokumen rekam medis</li> <li>c. Dokumen rekam medis telah masuk di ruang pelayanan</li> </ul>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemanggilan pasien sesuai status dan nomor urut antrian</li> <li>b. Pemeriksaan / Tindakan terhadap pasien antara lain : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnesa</li> <li>- Pemeriksaan fisik</li> <li>- Pemeriksaan penunjang ( Laborat )</li> <li>- Penyuluhan individu</li> <li>- Tindakan keperawatan</li> <li>- Diagnosa</li> <li>- Penentuan Terapi dengan menulis resep/ daftar permintaan obat</li> <li>- Pembuatan surat rujukan ( bila harus dirujuk internal maupun eksternal )</li> <li>- Pembuatan surat keterangan dokter sehat / sakit jika diperlukan</li> </ul> </li> <li>c. Mempersilahkan untuk pengambilan obat atau ke RS bila dirujuk</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Setiap pasien membutuhkan waktu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan tanpa tindakan : 5 – 10 Menit</li> <li>- Pelayanan dengan SKD : 5 – 10 Menit</li> <li>- Pelayanan SKD dengan pemeriksaan penunjang 30 – 60 menit</li> <li>- Pelayanan dengan rujukan : 10 menit</li> </ul>
4	Biaya / Tarif	Biaya sudah termasuk dalam tarif restribusi di tempat pendaftaran, kecuali ada tindakan atau pemeriksaan penunjang, tarif disesuaikan dengan perda tarif No 1 tahun 2012
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resep</li> <li>- Surat Rujukan bila harus dirujuk</li> <li>- Surat sakit bila diperlukan</li> <li>- Surat Keterangan Dokter ( bila diperlukan )</li> </ul>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan :<ul style="list-style-type: none"><li>1. Masyarakat pengguna layanan di UPTD Puskesmas Ngariboyo dalam memberikan pengaduan, saran maupun masukan melalui ;<ul style="list-style-type: none"><li>a. Email : ngariboyo.pusk@gmail.com</li><li>b. Telephone ( 0351) 893114.</li><li>c. Whatsapp 0821 3197 3131</li><li>d Kotak saran</li><li>e. Media sosial Puskesmas ( IG , Facebook )</li><li>f. Tatap muka langsung / lisan</li></ul></li><li>b. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</li><li>c. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li></ul></li></ul>
---	-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>MANUFACTURING</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Surat Menteri Dalam Negeri tanggal 23 agustus 2010 Nomor : 188.2/3435/SJ hal Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standart Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 teng Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan fasilitas pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi Petugas di Klinik Umum</li> <li>2. Kursi Pasien dan Pengantar</li> <li>3. Tempat Tidur Periksa Pasien</li> <li>4. Kotak obat emergensi</li> <li>5. Seperangkat Peralatan Medis untuk Pelayanan</li> <li>6. Sekat pasien</li> <li>7. Almari Penyimpanan Alat / Bahan Medis</li> <li>8. Wastafel + Tissue</li> <li>9. Jam dinding</li> <li>10. AC</li> <li>11. Alat Tulis Umumnya</li> <li>12. Bendel Surat Rujukan Umum JKN/KIS</li> <li>13. Bendel Surat Keterangan Dokter ( Sehat dan Sakit )</li> <li>14. Tempat sampah Medis &amp; Non Medis</li> <li>15. Satu unit computer lengkap</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 S 1 ( dokter umum )</li> <li>- 1 S.1 Keperawatan</li> <li>- 2 D3 Keperawatan</li> </ul>

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang menangani sebanyak 4 ( empat ) orang
6	Jaminan Pelayanan	Untuk memberikan jaminan pelayanan terbaik terhadap pelanggan, petugas telah membuat Standar Operating Prosedure ( SOP ) pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prasarana dan sarana gedung Puskesmas ini dibangun dengan memperhatikan keamanan dan keselamatan pengguna layanan maupun pemberi layanan.</li> <li>2. Semua peralatan medis yang digunakan di UPTD puskesmas Ngariboyo sesuai Standar keamanan dan keselamatan pengguna layanan maupun pemberi layanan</li> <li>3. Adanya Maklumat pelayanan</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disediakan barcode disetiap ruang pelayanan</li> <li>b. Pasien memberi feedback pelayanan, melalui scan barcode</li> <li>c. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>d. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>e. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

