

## STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN UGD

| SERVICE DELIVERY |                               |   |
|------------------|-------------------------------|---|
| No               | Komponen                      | Uraian  |
| 1                | Persyaratan                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang sendiri dengan pendamping bila perlu</li> <li>b. Pengunjung baru langsung mendaftar di UGD dengan menunjukkan KTP / KK / Kartu JKN</li> <li>c. Pengunjung lama membawa kartu berobat dari Puskesmas dan kartu Kepesertaan /anggota asuransi kesehatan yang di miliki, apabila UKS membawa buku berobat dan rujukan dari sekolah</li> <li>d. Pasien masuk di ruang pelayanan UGD</li> </ul>   |
| 2                | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan triase</li> <li>b. Pemeriksaan dan Tindakan terhadap pasien antara lain :</li> <li>c. Anamnesa</li> <li>d. Pemeriksaan fisik</li> <li>e. Diagnosa</li> <li>f. Penentuan Terapi dan tindakan</li> <li>g. Pembuatan surat rujukan ( bila harus dirujuk )</li> <li>h. Pembuatan surat keterangan dokter bila diperlukan</li> <li>i. Mendokumentasikan hasil pemeriksaan di dokumen rekam medis</li> <li>j. Menulis resep dan di berikan kepada pasien</li> <li>k. Menyerahkan obat pada pasien</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 tindakan : 10 – 60 Menit</li> </ul>   |
| 4                | Biaya / Tarif                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membayar biaya pelayanan / tindakan sesuai PERDA No. 01 Tahun 2012, pembayaran di lakukan di kasir <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tindakan Medik Non Operatif : Rp. 15.000,-<br/>Rawat Luka<br/>Injeksi IV<br/>Pelepasan kateter<br/>Ekstraksi Serumen</li> <li>- Tindakan Medik Operatif Ringan : Rp. 30.000,-<br/>Incisi Abses<br/>Pengangkatan Corpus Alienum Telinga, Hidung<br/>Pemasangan Infus</li> <li>- Tindakan Medik Operatif Sedang : Rp. 50.000,-<br/>Penjahitan / Heacting<br/>Pasang Kateter Urin</li> </ul> </li> </ul> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p>Eksterpasi Kuku<br/>Sirkumsisi<br/>Pelayanan Gawat Darurat : Rp. 20.000,-</p>  |
| 5 | Produk Pelayanan                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tindakan Medis</li> <li>b. Resep</li> <li>c. Surat Rujukan bila harus dirujuk</li> <li>d. 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> |

**MANUFACTURING**

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| 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 | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Meja dan Kursi Petugas di UGD</li><li>b. Kursi Pasien dan Pengantar</li><li>c. Tempat Tidur Periksa Pasien</li><li>d. Seperangkat Peralatan Medis tindakan / Pelayanan</li><li>e. Almari Penyimpanan Alat / Bahan Medis</li><li>f. Wastafel + PAM + Tissue</li><li>g. Alat Tulis Umumnya</li><li>h. Bendel Surat Keterangan Dokter ( Sehat dan Sakit )</li><li>i. Blangko inform consent</li><li>k. Satu set alat EKG</li><li>l. Tempat sampah Medis &amp; Non Medis</li></ol>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- S1 ( dokter umum ) 1 Orang</li><li>- D III Keperawatan 1 Orang</li><li>- D III Kebidanan 1 Orang</li></ul>  |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| 4 | Pengawasan Internal              | Dilakukan oleh atasan langsung.  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | Jumlah personil yang menangani sebanyak 3 ( tiga ) 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> |

