

STANDAR PELAYANAN KLASTER 4

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Sudah terdaftar di TPP b. Terdaftar di RME c. Pasien telah masuk di ruang pelayanan .
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Pemanggilan pasien sesuai status dan nomor urut antrian b. Pemeriksaan / Tindakan terhadap pasien antara lain : - Anamnesa - Pemeriksaan fisik - Pemeriksaan penunjang (Laborat) - Penyuluhan individu - Tindakan keperawatan - Diagnosa - Penentuan Terapi dengan menulis resep/ daftar permintaan obat - Pembuatan surat rujukan (bila harus dirujuk internal maupun eksternal) - Pembuatan surat keterangan dokter sehat / sakit jika diperlukan c. Mempersilahkan untuk pengambilan obat atau ke RS bila dirujuk
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Setiap pasien membutuhkan waktu : - Pelayanan tanpa tindakan : 5 - 10 Menit - Pelayanan dengan SKD : 5 - 10 Menit - Pelayanan SKD dengan pemeriksaan penunjang 30 - 60 menit - Pelayanan dengan rujukan : 10 menit
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 2024
5	Produk Pelayanan	- Resep - Surat Rujukan bila harus dirujuk - Surat sakit bila diperlukan - Surat Keterangan Dokter (bila diperlukan)

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan : 1. Masyarakat pengguna layanan di UPTD Puskesmas Ngariboyo dalam memberikan pengaduan, saran maupun masukan melalui ; a. Email : ngariboyo.pusk@gmail.com b. Telephone (0351) 893114. c. Whatsapp 0821 3197 3131 d. Kotak saran e. Media sosial Puskesmas (IG , Facebook) f. Tatap muka langsung / lisan b. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan c. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
---	---	---

MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standart Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana dan fasilitas pelayanan 1. Meja dan Kursi Petugas di Klinik Umum 2. Kursi Pasien dan Pengantar 3. Tempat Tidur Periksa Pasien 4. Kotak obat emergensi 5. Seperangkat Peralatan Medis untuk Pelayanan 6. Sekat pasien 7. Almari Penyimpanan Alat / Bahan Medis 8. Wastafel + Tissue 9. Jam dinding 10. AC 11. Alat Tulis Umumnya 12. Bendel Surat Rujukan Umum JKN/KIS 13. Bendel Surat Keterangan Dokter (Sehat dan Sakit) 14. Tempat sampah Medis & Non Medis 15. Satu unit computer lengkap
3	Kompetensi Pelaksana	- 1 S 1 (dokter umum) - 1 S.1 Keperawatan

		- 2 D3 Keperawatan
--	--	--------------------

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	1. Prasarana dan sarana gedung Puskesmas ini dibangun dengan memperhatikan keamanan dan keselamatan pengguna layanan maupun pemberi layanan. 2. Semua peralatan medis yang digunakan di UPTD puskesmas Ngariboyo sesuai Standar keamanan dan keselamatan pengguna layanan maupun pemberi layanan 3. Adanya Maklumat pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : a. Disediakan barcode disetiap ruang pelayanan b. Pasien memberi feedback pelayanan, melalui scan barcode c. Pengumpulan dan pengolahan data d. Analisa data dan evaluasi. e. Tindak lanjut hasil evaluasi. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

KEPALA UPTD PUSKESMAS NGARIBOYO

dr. SITI MAIFUROH
Pembina Utama Muda (IVc)
NIP. 196905022002122001

DOKUMENTASI PELAYANAN KLASTER 4

