

## STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN UMUM

Pelayanan yang profesional dengan standart operating prosedur dan pengobatan rasional dengan standart Quality Assurance dan WHO, akan mendapatkan ketepatan untuk anamnesa, diagnosa dan pemberian terapi.

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah terdaftar di antrian pelayanan umum</li> <li>2. Rekam Medik</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping</li> <li>2. Dilakukan anamnesa kepada pasien</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang</li> <li>4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan</li> <li>5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	< 60 menit
4	Biaya / Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep sesuai diagnose</li> <li>4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Lewat WA no 081235735520</li> <li>3. IG Puskesmas.Maospati</li> <li>4. Web puskesmas-maospati.magetan.go.id</li> </ol> </li> <li>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Koordinasi internal / eksternal</li> <li>4. Koordinasi orogram terkait</li> </ol> </li> <li>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</li> <li>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>

<b>MANUFACTURING</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang no 36 th 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Pmk no 43 tahun 2019 tentang puskesmas</li> <li>3. Pmk no hk.01.07/menkes/1186/2022 panduan praktik klinis bagi dokter di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meubalair : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komputer</li> <li>2) Meja kursi</li> <li>3) Lemari arsip</li> </ol> </li> <li>b. Pencatatan dan Pelaporan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulir dan surat keterangan lain sesuai kebutuhan pelayanan yang di berikan</li> <li>2) Formulir informed consent</li> <li>3) Formulir rujukan</li> <li>4) Kartu carta prediksi resiko kardovaskuler</li> <li>5) Kertas Resep</li> <li>6) Kertas Lembar permintaan obat</li> <li>7) Surat Keterangan sakit</li> <li>8) Surat keterangan sehat</li> </ol> </li> <li>c. Alat Kesehatan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tempat tidur periksa</li> <li>2) Stetoskop</li> <li>3) Saturasi oksigen</li> <li>4) Termometer gun</li> <li>5) Tensimeter</li> <li>6) Otokop</li> <li>7) Timbangan berat badan</li> <li>8) Sudip lidah logam</li> <li>9) Palu refleks</li> <li>10) Spekulum hidung</li> <li>11) Buku ischihara</li> </ol> </li> <li>d. Bahan habis pakai : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sabun antiseptik</li> <li>2) Alkohol</li> <li>3) Masker</li> <li>4) Sarung tangan steril</li> <li>5) Sarung tangan non steril</li> </ol> </li> <li>e. Perbekalan kesehatan lain : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Baki logam tempat alat steril tertutup</li> <li>2) Alat ukur tinggi badan</li> <li>3) Alat komunikasi ( telepon antar ruangan )</li> </ol> </li> <li>f. Perlengkapan :</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Emesis bacin</li> <li>2) Lampu senter</li> <li>3) Meja instrumen</li> <li>4) Tempat sampah tertutup yang dilengkapi dengan injakan pembuka penutup</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu</li> <li>b. Air minum</li> <li>c. Tempat cuci tangan</li> <li>d. Toilet</li> <li>e. Kursi roda</li> </ol> </li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Pengetahuan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Umum</li> <li>• Sarjana Keperawatan</li> <li><input type="checkbox"/> Keahlian dan Ketrampilan</li> <li>• Sesuai Profesi dan Kompetensi</li> </ul> Pengalaman >2 tahun
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum 1</li> <li>2. Perawat 3</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidangnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya jaminan Maklumat Pelayanan.</li> <li>2. Adanya Sertifikat Akreditasi Th 2017</li> <li>3. Adanya SK Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Maospati no 497 Tahun 2022</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Pasien dengan mekanisme sebagai berikut : Mengisi formulir survei kepuasan pasien</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> <li>3. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan</li> <li>4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas)</li> </ol>

		Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten
--	--	---