

	PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN		
	SOP	No. Dokumen : 440/SOP-409/PKM-BRT	
		No. Revisi : -	
		Tanggal Terbit : 26 Feb 2020	
Halaman : 4 halaman			
UPTD Puskesmas Baru Tengah			Rulida Osma Marisya
1.	Pengertian	Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur sehingga didapatkan hasil pelayanan yang optimal	
2.	Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan kepastian dan keseragaman dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. b. Menunjang kelancaran dalam proses pelaksanaan tugas dan kemudahan pengendalian. c. Mempertegas tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas bagi petugas layanan d. Memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan petugas tentang standar pelayanan di puskesmas e. Memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan mengenai hak dan kewajibannya 	
3.	Kebijakan	Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Baru Tengah No. 188.4/ KEP-054/PKM-BRT tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Baru Tengah	
4.	Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 	

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktek Klinis Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama; 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK. 02.02/MENKES/62/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter Gigi; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2015 tentang Penanggulangan Tuberkulosis; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatan Daruratan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2019 Pelaksanaan Teknis Surveilans Gizi. 10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat 11. Peraturan menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
5.	<p>Alat dan Bahan</p> <p>Poster standar pelayanan puskesmas</p>
6.	<p>Prosedur Pendaftaran Pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mengambil nomor urut antrian dengan menekan layar mesin antrian elektronik dan menunggu di ruang tunggu b. Pasien Menyiapkan berkas yang diperlukan untuk pendaftaran c. Pasien yang dipanggil nomor urutnya melakukan proses pendaftaran d. Setelah selesai melakukan proses pendaftaran, pasien dipersilahkan menunggu di depan ruang pelayanan yang dituju <p>Prosedur Pelayanan Pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien dapat dilayani di Ruang Pemeriksaan sesuai dengan Produk

Layanan yang tertera di Standar Pelayanan di masing-masing Ruang Pemeriksaan.

- b. Pasien dilayani di ruang yang dituju sesuai urutan pemanggilan antrian di ruang tersebut oleh petugas pelayanan
- c. Jika diperlukan akan dilakukan pemeriksaan penunjang laboratorium sebelum pasien mendapatkan terapi
- d. Petugas medis bersama pasien menentukan rencana pelayanan medis
- e. Pasien mendapatkan terapi berupa medikamentosa, tindakan medis, edukasi, atau rujukan bila perlu
- f. Waktu tunggu pelayanan ditetapkan melalui SK Standar Pelayanan
- g. Pasien melakukan penyelesaian administrasi di kasir. Khusus pasien BPJS, pembayaran tindakan hanya untuk diluar indikasi medis
- h. Pasien melanjutkan pelayanan ke apotek untuk mengambil obat atau ke tata usaha untuk melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan
- i. Bila dirasa perlu petugas medis melakukan rujukan internal dengan poli yang lain dan membantu proses pendaftarannya
- j. Pasien pulang

Prosedur Penanganan Pengaduan Pasien

Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :

- a. SMS/WA/Telp : 082157803692
- b. Kotak saran
- c. Facebook : Puskesmas BaruTengah
- d. Instagram : @puskesmasbarutengah
- e. Email : pbarutengah@gmail.com
- f. Website : www.puskesmasbarutengah.com

Prosedur Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan

- a. Pengawasan Standar Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan didalam Pelaporan Audit Internal
- b. Jaminan Pelayanan :

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway ▪ Maklumat Pelayanan ▪ Fakta Integritas ▪ Pelayanan bebas pungutan liar <p>c. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan didalam Program Pengendalian Pencegahan Infeksi dan Program Mutu dan Keselamatan Pasien</p> <p>d. Evaluasi Kinerja Pelaksana akan dilakukan penilaian melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SKP Setiap Tahun untuk pelaksana. ▪ Monitoring dan Evaluasi melalui survei kepuasan pasien ▪ Monitoring dan Evaluasi dalam minilokakarya puskesmas tiap bulan. ▪ Monitoring dan Evaluasi kinerja dalam Rapat Tinjauan manajemen tiap semester.
8.	Hal-hal yang perlu diperhatikan	<p>a. Untuk pasien dengan kondisi gawat darurat maka akan mendapat prioritas pelayanan dan tidak perlu mengambil antrian sesuai dengan SOP pendaftaran pasien dengan kegawat-daruratan.</p> <p>b. Masing masing pelaksana pelayanan wajib memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik)</p>
9.	Unit Terkait	Semua unit pelayanan UPTD Puskesmas Baru Tengah