

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KAYAMANYA

1. Jenis Pelayanan	:	Laboratorium:Pemeriksaan Darah
2. Dasar Hukum	1	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat
	2	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Yang Baik
3. Persyaratan	:	BPJS, Kartu Berobat,KTP
4. Prosedur	:	Loket → Kaji Awal → Ruang Poliklinik (Umum,Lansia,MTBS,Gigi,,KIA/KB),UGD,Kamar bersalin,→ Laboratorium → Kasir → Pulang
	1	Loket (Kartu BPJS, Kartu Identitas Diri (KTP))
	2	Kaji Awal (Pengukuran Tinggi Badan/TB, Berat Badan/BB dan Pengukuran Suhu Tubuh)
	3	Ruang Poliklinik umum / poliklinik lansia/ poliklinik MTBS/Poliklinik Gigi/UGD/Kamar Bersalin
	-	Dilakukan pemeriksaan oleh dokter
	-	Dokter menentukan tindakan yang akan dilakukan pada pasien, menyerahkan pengantar tindakan kepada pasien / keluarga
	-	Petugas poliklinik umum / lansia / MTBS/Poliklinik gigi/UGD/Kamar Bersalin mengarahkan pasien ke Laboratorium
	4	Laboratorium:Pemeriksaan Darah
	-	Petugas Laboratorium menerima pengantar dokter yang dibawa oleh pasien
	-	Petugas Laboratorium menjelaskan tentang tindakan yang akan dilakukan pada pasien
	-	Petugas mempersilahkan Pasien Untuk Duduk
	-	petugas menulis jenis pemeriksaan di buku registrasi laboratorium
	-	Petugas menyiapkan alat dan bahan untuk melakukan pemeriksaan
	-	Petugas mengambil Sampel darah pasien lalu dimasukkan ke tabung EDTA
	-	Petugas Melakukan pemeriksaan darah sesuai Permintaan pengantar laboratorium
	-	catat Hasil pasien Pada Blanko hasil Pemeriksaan pasien dan di Buku register laboratorium
	-	Serahkan Hasil Pasien Kepada pasien/Keluarga Pasien dan kembali ke masing-masing Poliklinik
		yang merujuk
5. Waktu Pelayanan	:	45 - 60 Menit
6. Biaya/ Tarif	:	(Glukosa: 25.000, asam urat:25.000,cholesterol:30.000,Hbsag:50.000,Gol.Darah:15.000,Hb:10.000,Widal:45.000) jika Tidak menggunakan BPJS

7	Produk	:	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
8	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan Langsung, kotak saran, Telpon/WA 082290039661

STANDAR PELAYANAN TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NAMA UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS KAYAMANYA

NAMA LAYANAN : KONSULTASI DAN PENGOBATAN

	KOMPONEN		URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	:	Ruang lansia : Konsultasi dan pengobatan
2.	Dasar Hukum	1	Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
		2	Peraturan Menteri Kesehatan nomor 67 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di pusat kesehatan masyarakat
3.	Persyaratan		BPJS, Kartu Berobat,KTP, kartu keluarga
			Pelanggan telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket
4.	Prosedur	:	Loket → Ruang tunggu → Petugas memanggil pelanggan di ruang lansia → anamnesa dan pemeriksaan fisik → Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter → pemeriksaan laboratorium, pelaksanaan tindakan di UGD jika diperlukan → Peresepan obat oleh dokter →Penyerahan resep dari dokter kepada pelanggan → pelanggan meninggalkan ruang lansia menuju apotik
		1	Loket (Kartu BPJS, Kartu Identitas Diri (KTP)
		2	Ruang tunggu
		3	Ruang lansia dan PTM
		-	Petugas memanggil pelanggan di ruang lansia
		-	Anamnesa dan pemeriksaan fisik
		-	Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter
		-	Dokter dan petugas ruang lansia mengarahkan pelanggan ke laboratorium, UGD jika diperlukan
		-	Peresepan obat oleh dokter
		-	Penyerahan resep dari dokter kepada pelanggan
		-	Pelanggan di konsul di ruang konseling PTM jika diperlukan
		-	Pelanggan menuju apotik
5.	Waktu Pelayanan	:	Sejak pelanggan dipanggil ke ruang lansia sampai dengan pemberian resep obat ≤ 20 menit
6.	Biaya/ Tarif	:	Sesuai PERDA Pemerintah Kab.Poso, bagi peserta BPJS dan UHC tidak dipungut biaya

7	Produk	:	Surat rujukan internal
			Resep obat
8	Pengelolaan Pengaduan		Stik kepuasan pelanggan
			Kotak saran
			Official wa Puskesmas Kayamanya di nomor 0823 2328 6865
			Buku keluhan pasien

5.	Waktu Pelayanan	:	2 jam
6.	Biaya/ Tarif	:	-
7	Produk	:	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
8	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan Langsung, kotak saran, Telpon/WA 082290039661

STANDAR PELAYANAN TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NAMA UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS KAYAMANYA

NAMA LAYANAN : RUJUKAN EKSTERNAL

KOMPONEN		URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	: Ruang lansia : Rujukan eksternal
2.	Dasar Hukum	1 Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
		2 Peraturan Menteri Kesehatan nomor 67 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di pusat kesehatan masyarakat
3.	Persyaratan	BPJS, Kartu Berobat,KTP, kartu keluarga
		Pelanggan telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket
4.	Prosedur	: Loket → Ruang tunggu → Petugas memanggil Pelanggan di ruang lansia → anamnesa dan pemeriksaan fisik → Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter →pemeriksaan laboratorium jika diperlukan → Rujukan ke RS
		1 Loket (Kartu BPJS, Kartu Identias Diri (KTP)
		2 Ruang tunggu
		3 Ruang lansia dan PTM
		- Petugas memanggil pelanggan di ruang lansia
		- Anamnesa dan pemeriksaan fisik
		- Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter
		- Dokter dan petugas ruang lansia mengarahkan pelanggan ke laboratorium jika diperlukan
		- Jika melakukan pemeriksaan laboratorium pelanggan menyerahkan hasil laboratorium kepada dokter
		- Penjelasan dari dokter tentang rujukan dan menyerahkan surat pengantar pembuatan rujukan kepada pelanggan
		- Pasien menerima surat pengantar pembuatan rujukan dan meninggalkan ruang lansia menuju p care
5.	Waktu Pelayanan	: Sejak pelanggan dipanggil ke ruang lansia sampai dengan pemberian rujukan ≤ 20 menit
6.	Biaya/ Tarif	: Sesuai PERDA Pemerintah Kab.Poso, bagi peserta BPJS dan UHC tidak dipungut biaya
7.	Produk	: Blanko rujukan
		Rujukan eksternal
8.	Pengelolaan Pengaduan	Stik kepuasan
		Kotak saran
		Official wa Puskesmas Kayamanya di nomor 0823 2328 6865
		Buku keluhan

STANDAR PELAYANAN TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NAMA UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS KAYAMANYA

NAMA LAYANAN : SURAT KETERANGAN SAKIT

KOMPONEN	URAIAN
1. Jenis Pelayanan	: Ruang lansia dan PTM : Surat keterangan sakit
2. Dasar Hukum	1 Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
	2 Peraturan Menteri Kesehatan nomor 67 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di pusat kesehatan masyarakat
3. Persyaratan	BPJS, Kartu Berobat,KTP, kartu keluarga
	Pelanggan telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket
4. Prosedur	Loket → Ruang tunggu → Petugas memanggil pelanggan di ruang lansia → anamnesa dan pemeriksaan fisik → Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter →pemeriksaan laboratorium, pelaksanaan tindakan di UGD jika diperlukan → Peresepan obat oleh dokter →Penyerahan resep dari dokter dan penyerahan pengantar pembuatan surat keterangan sakit kepada pelanggan → pelanggan meninggalkan ruang lansia menuju apotik dan ruang administrasi
	1 Loket (Kartu BPJS, Kartu Identitas Diri (KTP)
	2 Ruang tunggu
	3 Ruang lansia dan PTM : Surat keterangan sakit
	- Petugas memanggil pelanggan di ruang lansia
	- Anamnesa dan pemeriksaan fisik
	- Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter
	- Dokter dan petugas ruang lansia mengarahkan pelanggannya ke laboratorium, UGD jika diperlukan
	- Peresepan obat oleh dokter
	- Penyerahan resep dari dokter dan penyerahan pengantar pembuatan surat keterangan sakit kepada pelanggan
	- Pelanggan menerima resep dan pengantar pembuatan surat keterangan sakit
- Pelanggan meninggalkan ruang lansia menuju apotik dan ruang administrasi	
5. Waktu Pelayanan	: Sejak pelanggan dipanggil ke ruang lansia sampai dengan pemberian surat keterangan sakit ≤ 35 menit
6. Biaya/ Tarif	: Tidak membayar
7 Produk	: Surat keterangan sakit
8 Pengelolaan Pengaduan	Stik kepuasan
	Kotak saran
	Official wa Puskesmas Kayamanya di nomor 0823 2328 6865
	Buku keluhan

STANDAR PELAYANAN TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NAMA UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS KAYAMANYA

NAMA LAYANAN : SURAT KETERANGAN BERBADAN SEHAT

	KOMPONEN		URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	:	Ruang lansia dan PTM : surat keterangan berbadan sehat
2.	Dasar Hukum	1	Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
		2	Peraturan Menteri Kesehatan nomor 67 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di pusat kesehatan masyarakat
3.	Persyaratan		BPJS, Kartu Berobat,KTP, kartu keluarga
			Pelanggan telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket
4.	Prosedur	:	Loket → Ruang tunggu → Petugas memanggil pelanggan di ruang lansia → anamnese dan pemeriksaan fisik → Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter → pemeriksaan laboratorium → Penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dari pelanggan kepada dokter → dokter menyerahkan pengantar pembuatan surat keterangan berbadan sehat kepada pelanggan → pelanggan meninggalkan ruang lansia menuju ruang administrasi
		1	Loket (Kartu Identias Diri /KTP)
		2	Ruang tunggu
		3	Ruang lansia dan PTM : surat keterangan berbadan sehat
		-	Petugas memanggil pasien di ruang lansia
		-	Anamnesa dan pemeriksaan fisik
		-	Konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter
		-	Dokter dan petugas ruang lansia mengarahkan pasien ke laboratorium
		-	Pasien menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium kepada dokter
		-	Penyerahan pengantar pembuatan surat keterangan berbadan sehat kepada pelanggan

		-	Pelanggan meninggalkan ruang lansia menuju ruang administrasi
5.	Waktu Pelayanan	:	Sejak pelanggan dipanggil ke ruang lansia sampai dengan pemberian surat keterangan berbadan sehat ≤ 60 menit
6.	Biaya/ Tarif	:	Sesuai PERDA Pemerintah Kab.Poso
7	Produk	:	Surat keterangan berbadan sehat
8	Pengelolaan Pengaduan		Stik kepuasan pelanggan
			Kotak saran
			Official wa Puskesmas Kayamanya di nomor 0823 2328 6865
			Buku keluhan pelanggan