

SP Pelayanan Laboratorium

a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistim, mekanisme dan prosedur	Pasien datang Pemanggilan Pasien Pengambilan Sampel darah Hasil Pemeriksaan ✓ Poli Umum ✓ Poli KIA/KB ✓ Poli Gigi ✓ Poli MTBS ✓ Klinik IMS 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor antri 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan untuk pasien 7. Proses pemeriksaan laboratorium 8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit s/d 10 menit tergantung spesimen pemeriksaan Jam buka pelayanan : - Senin - Kamis jam 08.00 s/d 15.00 setiap hari kerja - Jumat dan Sabtu jam 08.00 s/d 14.00
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya/Tarif
5.	Produk pelayanan	Pemeriksaan spesimen pasien, meliputi darah, urine, faeces, dahak dan cairan tubuh lainnya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung : dapat dilakukan melalui Tim Penanganan Komplain Puskesmas Dobo 2. Datang langsung ke kantor Puskasams Dobo Jln. Umar Anakoda 3. Melalui WA (085243552698) 4. Melalui email : pkmdobo90@gmail.com

b. Proses Pengelolaan Pelayanan Internal (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan; 3. Permenkes No. 43 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas); 4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Aru.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruangan pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan Laboratorium 3. Peralatan Laboratorium pendukung 4. Ruangan tunggu Pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	1. D3 Analis Laboratorium yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. Memahami peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
4.	Pengawasan Internal	1. Tim Mutu Puskesmas Dobo 2. Tim Audit Internal Puskesmas dobo.
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan analis laboratorium dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketersediaan reagen pemeriksaan 3. Ketaatan pada jam pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien terjamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya 3. Obat, Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Loka Karya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan

	Pelaksana	Manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indek kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
--	-----------	--

KEPALA PUSKESMAS DOBO



MARIA M. KIREMY, SKM

NIP. 19840205 201001 2 023