

SP Pelayanan MTBS

a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistim, mekanisme dan prosedur	Pemanggilan Pasien Identifikasi Pasien Anamnesa dan Pemeriksaan ✓ Pengambilan Obat ✓ Rujuk ✓ Laboratorium ✓ Klinik IMS ✓ Klinik Gizi 1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan Pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Jika derlukan dirujuk ke laboratorium, klinik gizi, klinik sanitasi, Klinik IMS 8. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai 1. Pemberian Resep/Rujuk 9. Pengambilan obat
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jenis penyakit/kasus • 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 dikenakanan Biaya/Tarif
5.	Produk pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, Rujukan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung : dapat dilakukan melalui Tim Penanganan Komplain Puskesmas Dobo 2. Datang langsung ke kantor Puskesmas 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. Ruang pemeriksaan 2. Perlatan medis pendukung 3. Ruang tunggu Pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. Perawat yangmemilik surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Memahami peraturan perundang-undangan terkait kegiatan Rumah Sakit 4. Memahami peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik 5. 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	Dokter Umum 1 orang Perawat 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pada diagnosis penyakit dan tindakan medis 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Loka Karya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan 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. KAREMY, SKM
 NIP. 19840205 201001 2 023