

SP Pelayanan Tindakan (IGD)

a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Kondisi pasien darurat
2.	Sistim, mekanisme dan prosedur	Pasien Masuk ke ruang tindakan Keluarga mendaftarkan pasien Anamnesis dan pemeriksaan oleh Dokter Tindakan sesuai indikasi Pemeriksaan Laboratorium jika perlu ✓ Pengambilan Obat ✓ Rujuk 1. Pasien masuk ke ruang tindakan 2. Keluarga pasien atau penanggungjawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan,petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan yang lebih tinggi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan tarif/biaya
5.	Produk pelayanan	Penanganan kegawatdaruratan
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 tindakan 2. Peralatan medis pendukung 3. Ambulans untuk rujukan pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. Perawat yang memiliki surat tanda registrasi dan kewenangannya 3. Memahami peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik 4. Sesuai kompetensi pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan
4.	Pengawasan Internal	1. Tim Mutu Puskesmas Dobo 2. Tim Audit Internal Puskesmas dobo
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter umum 1 orang Perawat minimal 1 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 2. Tenaga yang melakukan tindakan kegawatdaruratan mempunyai kompetensi di bidangnya
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