

SP Rujukan, SKBS dan SKS

a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien mendaftar di loket 2. Pasien sudah diperiksa oleh dokter Puskesmas 3. Dinyatakan oleh dokter untuk dirujuk ke RS/dalam keadaan SEHAT/dalam keadaan sakit
2.	Sistim, mekanisme dan prosedur	Pendaftaran Diperiksa Dokter ✓ Rujuk ✓ SKBS ✓ SKS 1. Mendaftar di pendaftaran 2. Diperiksa oleh dokter 3. Ditetapkan sehat/sakit/rujuk oleh dokter 4. Dokter membuatkan surat keterangan sehat/sakit/rujuk 5. Surat keterangan sehat/sakit/rujuk ditandatangani oleh dokter dan di stempel puskesmas
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 10 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan tarif/biaya
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan berbadan sehat, Surat keterangan sakit dan 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 : <i>pkmdobo90@gmail.com</i>

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. Komputer 2. Printer 3. Wifi 4. Alat tulis
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek
4.	Pengawasan Internal	1. Tim Mutu Puskesmas Dobo 2. Tim Audit Internal Puskesmas dobo
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter umum 1 orang Tenaga administrasi 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. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (susai dengan standar pelayanan)
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 indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

KEPALA PUSKESMAS DOBO



MARIA M. KAREMY, SKM

NIP. 19840205 201001 2 023