



**BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH MAGELANG**

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI KESEHATAN MASYARAKAT  
WILAYAH MAGELANG  
NOMOR : 445.2/2001/6**

**TENTANG**

**REFISI ATAS SK NOMOR 485.1/504/6 tentang STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH MAGELANG**

**KEPALA BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH MAGELANG**

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Magelang diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
  - b. Bahwa Surat Keputusan Kepala Balkesmas Wilayah Magelang nomer 485.1/504/6 tanggal 26 April 2021 diperlukan pembaharuan sesuai regulasi dan kondisi saat ini;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan , perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Magelang tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Magelang
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
  4. Undang-Undang nomer 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah provinsi Jawa Tengah Nomor 7B);

7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 79 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi UPT Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;
8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan provinsi Jawa Tengah No. 485.1/2866/1.3/2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Pangajuan Rekapitulasi Standar Pelayanan Publik (SPP) Tahun 2021 Bagi Unit Pelaksana Teknis oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;
9. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah nomer SK.485.1/13855/2024 tanggal 5 Juli 2024 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Standar Pelayanan Publik tahun 2024 bagi UPT oleh Kepala UPT di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

- KESATU** : Merevisi Standar Pelayanan Publik untuk jenis layanan di lingkungan Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Magelang, meliputi :
1. Pelayanan Rawat Jalan;
  2. Pelayanan Farmasi;
  3. Pelayanan Laboratorium;
- KEDUA** : Rincian Refisi Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA** : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung wajib dipublikasikan;
- KEENAM** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, serta apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Magelang  
Pada tanggal : 9 Juli 2024

KEPALA BALAI KESEHATAN MASYARAKAT  
WILAYAH MAGELANG



**RETNO MRATIHATANI**



**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN LABORATORIUM  
BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH MAGELANG**

NO	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial</li> <li>3. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan</li> <li>5. Permenkes RI nomor 43 tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang baik</li> <li>6. Permenkes No.4 tahun 2019 tentang Standart Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.</li> <li>7. Kepmenkes No. HK.01.07/Menkes/34/2018 tentang Balai sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor HK.01.07/menkes/1983/ 2022 tentang Standart Akreditasi Klinik.</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 Tahun 2010 tentang <i>Laboratorium Klinik</i></li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 43 tahun 2013 tentang cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.</li> </ol>
2.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Persyaratan Administratif               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta Umum Membayar Sendiri</li> <li>- Formulir permintaan pemeriksaan dan tindakan dari Dokter Poli ( manual atau elektronik Rekam</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Medis)</p> <p>b. Peserta BPJS/ Jaminan kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permintaan pemeriksaan dan tindakan dari Dokter Poli (manual atau elektronik Rekam Medis)</li> </ul> <p>B. Persyaratan Finansial</p> <p>a. Peserta Umum/ Membayar sendiri</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti pembayaran dari Kasir</li> </ul> <p>b. Peserta BPJS/ Jaminan kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti pembayaran dari Kasir</li> </ul>
3.	Sistem mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[Passien dari Klinik] --&gt; B[Registrasi Laboratorium]     B --&gt; C[Pengambilan spesimen]     C --&gt; D[Proses pemeriksaan]     D --&gt; E{Hasil}     E --&gt; F[Proses Validasi]     F --&gt; G{Hasil sesuai}     F -- Tidak sesuai --&gt; D     F -- Sesuai --&gt; G     G --&gt; H[Penyerahan hasil]     H --&gt; I[Klinik pengirim]     I --&gt; J[Passien pulang]   </pre> <p>A. Pasien dari Klinik pengirim datang ke Bagian unit Laboratorium menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan dari Dokter</p> <p>B. Petugas Laborat memeriksa kelengkapan berkas, memasukkan data pasien pada system Pilar dan mencetak struk tagihan. Struk diserahkan ke peserta umum untuk membayar di kasir, bukti pembayaran diserahkan ke petugas Laborat.</p>

		<p>C. Pemeriksaan Laboratorium</p> <p>a) Persiapan kontrol alat dan bahan habis pakai (bila di perlukan kalibrasi) bahan Habis pakai setiap hari di cek dan di catat</p> <p>b) Persiapan pemeriksaan: Petugas Memanggil pasien dan mempersilahkan masuk diruang sampling dan menjelaskan proses lama pemeriksaan</p> <p>c) Petugas Lab melakukan pengambilan spesimen sesuai kebutuhan permintaan dari poli</p> <p>d) Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan sesuai permintaan dari poli</p> <p>D. Petugas laboratorium melaksanakan evaluasi hasil pemeriksaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil sesuai nilai rujukan, maka petugas mencatat di buku register lab dan menuliskan hasil di formulir hasil pemeriksaan dan di ttd dari penanggung jawab Lab siap diserahkan kepada pasien</li> <li>- Bila hasil pemeriksaan menyimpang dari nilai rujukan, petugas Laboratorium mengulang pemeriksaan (duplo).</li> </ul> <p>E. Petugas Laboratorium menyerahkan formulir hasil pemeriksaan kepada pasien untuk dibawa ke poli pengirim.</p> <p>F. Apabila hasil pemeriksaan tidak ditunggu (pasien pemeriksaan TCM) petugas memberikan penjelasan mengenai alur selanjutnya / pasien dipersilahkan pulang. Hasil akan diambil pada saat kontrol.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium selama 30-120 menit.
5.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif Sesuai dengan Pergub No. 12 tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah, dan/atau Mengikuti regulasi yang berlaku</li> <li>- Tarif peserta BPJS sesuai ketentuan BPJS.</li> </ul>
6.	Produk Pelayanan	Jasa layanan laboratorium
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>A. Ruang administrasi Ruang untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi pasien dan penyerahan hasil dilengkapi dengan: loket, meja administrasi, kursi kerja, 1 unit computer PC, 1 unit Printer, 1 unit Iphone, Mikrofon untuk memanggil pasien, Jaringan internet, system informasi pelayanan/ Pilar.</p> <p>B. Ruang sampling (pengambilan material pemeriksaan) Ruang untuk pengambilan specimen di</p>

		<p>lengkapi dengan kursi sampling pengambilan dengan posisi duduk. Tersedia loker yang disiapkan alat pengambilan sampling berupa spuit, lancet, torniquet, tabung vacum, kapas alkohol (swab), hipavix dan alat lain yang di perlukan lainnya.</p> <p>C. Ruang pemeriksaan spesimen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Kimia Klinik untuk pengolahan sample darah, urin, cairan tubuh, di ruang pemeriksaan ini ada alat yang di perlukan yaitu centrifuge, fotometer, eskas, reagen habis pakai dan beberapa alat yang lain.</li> <li>- Ruang Mikrobiologi</li> </ul> <p>Ruang untuk pemeriksaan mikrobiologi yang difasilitasi bio safety cabinet, pendingin ruangan, mikroskop binokuler 2 buah.</p> <p>D. Ruang sampling dahak</p> <p>Ruang tempat mengeluarkan dahak yang dilengkapi, petunjuk cara mengeluarkan dahak, wastafel, sabun cuci tangan, tissue, tempat sampah medis.</p> <p>E. Kamar mandi/ toilet</p> <p>Fasilitas diatur sesuai kebutuhan dan dijaga kebersihannya.</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Penanggung jawab Laborat :</p> <p>Dokter Spesialis Patologi Klinik atau Dokter Umum/Tenaga ATLM yang telah mengikuti Pelatihan.</p> <p>b. Tenaga Pelaksana Laboratorium terdiri dari:</p> <p>D IV = 1 orang</p> <p>D III = 2 Orang</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung (Sub Kordinator Penunjang Pelayanan)</p> <p>b. Tim Audit Internal</p> <p>c. Tim SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah)</p>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung/ lisan kepada customer care</li> <li>b. Website</li> <li>c. Kotak saran</li> <li>d. Email</li> <li>e. Surat</li> </ul> <p>2. Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Verifikasi pengaduan</li> <li>b. Koordinasi dan check lokasi</li> <li>c. Teguran/sanksi untuk petugas yang lalai</li> </ul> <p>3. SDM yang bertugas menerima pengaduan, saran dan masukan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 orang Petugas informasi di ruang pendaftaran</li> <li>b. 1 orang Petugas Customer care di ruang</li> </ul>

		customer care 4. Sarana yang digunakan: a. Kotak saran b. Ruang pengaduan c. Komputer d. Buku pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	3 Orang Analis kesehatan
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan. 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada kepala seksi penunjang pelayanan baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.


  
**BALAI KESEHATAN MASYARAKAT**  
**WILAYAH MAGELANG**  
 dr. RETNO MRATIHATANI, MH.Kes  
 NIP. 19711022 200212 2 005



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BALKESMAS

Nomer :

Tanggal :

**STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN  
BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH MAGELANG**

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>2. UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial</li><li>3. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan</li><li>5. Permenkes No.4 tahun 2019 tentang Standart Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li><li>6. Kepmenkes No. HK.01.07/Menkes/34/2018 tentang Balai sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan</li><li>7. Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor HK.01.07/menkes/1983/ 2022 tentang Standart Akreditasi Klinik.</li><li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li><li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.</li><li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li></ol>



		11. Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2021. Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
2	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Persyaratan Administrasi</p> <p>A. Peserta UMUM atau Membayar Sendiri</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien Baru: Kartu Identitas diri: KTP/KIA Anak</li> <li>2) Pasien Lama : Kartu Identitas Berobat, bisa KTP.</li> </ol> <p>B. Peserta BPJS/Jaminan Kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien Lama <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KTP ataupun Kartu Identitas Berobat</li> <li>b. Surat Rencana Kontrol yang diterbitkan Balkesmas.</li> </ol> </li> <li>2) Pasien Baru; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Identitas: KTP/ KIA Anak</li> <li>b. Surat Rujukan, atau tertera di Rujukan online.</li> <li>c. Surat Eligibilitas Pasien (SEP) yan diterbitkan Balkesmas berdasar Rujukan online.</li> </ol> </li> </ol> <p>2. Persyaratan Finansial Pasien Umum</p> <p>Pasien/ keluarga melakukan pembayaran di Kasir setelah dilakukan pemeriksaan oleh dokter, dan atau sebelum dilakukan tindakan penunjang diagnostic atau tindakan terapi. Bukti Pembayaran menjadi syarat pengambilan obat di Farmasi.</p>
3	Sistem, Mekanisme & Prosedur	<p>A. Alur Pasien UMUM</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang dengan protocol kesehjatan</li> <li>b. Pasien dilakukan Skrening awal oleh petugas, untuk identifikasi resiko</li> <li>c. Pasien/keluarga melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran sesuai nomer antrian</li> <li>d. Petugas melakuan entry data, yang dapat diakses di Ruang Rekam Medis (RM0 dan Poli.</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Petugas Pendaftaran mengarahkan Pasien sesuai Poli yang dituju.</li> <li>f. Pasien menunggu panggilan di depan Poli.</li> <li>g. Petugas Pembantu Rekam Medis mengantarkan folder RM ke Poli yang dituju.</li> <li>h. Perawat di Poli memanggil Pasien sesuai data di RM</li> <li>i. Perawat melakukan Pengkajian/assasment Asuhan Keperawatan, input di Simkes.</li> <li>j. Perawat melakukan input data di Rekam Medis Elektronik (RME)</li> <li>k. Perawat menyerahkan RM dan mengantar pasien ke dokter.</li> <li>l. Dokter melakukan intervensi medis sesuai kompetensinya.</li> <li>m. Bila pasien memerlukan pemeriksaan Penunjang ataupun tindakan terapi, dokter memberikan penjelasan, Perawat memberikan informasi lebih lanjut.</li> <li>n. Apabila Pasien memerlukan rujukan ke Fasyankes yang lebih tinggi, maka dokter melakukan mekanisme rujukan pasien.</li> <li>o. Pasien/keluarga menyelesaikan pembayaran di Kasir. Dan Kasir memberikan bukti Lunas</li> <li>p. Pasien menuju tempat Pemeriksaan Penunjang, ataupun Ruang Tindakan.</li> <li>q. Bila pemeriksaa penunjang selesai, Pasien menyerahkan hasil pemeriksaan penunjang ke dokter.</li> <li>r. Dokter menganalisa hasil pemeriksaan penunjang, menetapkan diagnose dan tatalaksana.</li> <li>s. Dokter menuliskan resep obat di Simkes.</li> <li>t. Perawat menyelesaikan kelengkapan berkas Rekam Medis, atau RM elektronik. Dan KIE (Komunikasi Interaksi dan Edukasi)</li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>u. Pasien menunggu panggilan obat dari Apotik.</li> <li>v. Pasien melakukan pengambilan obat di Apotik, sambil menunjukkan bukti pelunasan dari Kasir.</li> <li>w. Pasien Pulang</li> </ul> <p><b>B. Alur Pasien BPJS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang dengan Protokol kesehatan</li> <li>b. Pasien dilakukan screening awal oleh Petugas</li> <li>c. Pasien yang telah melakukan Pendaftaran online, melakukan registrasi ulang di Loker Pendaftaran.</li> <li>d. Pasien menyerahkan kartu identitas untuk input data di Simkes</li> <li>e. Pasien melakukan Rekam sidik jari peserta BPJS, dan menandatangani SEP.</li> <li>f. Pasien menunggu panggilan di depan Poli Spesialis.</li> <li>g. Petugas RM mengantarkan berkas RM ke Poli. Apabila sudah implementasi full RM elektronik, maka tidak ada lembar RM.</li> <li>h. Perawat melakukan Pengkajian/assasment Asuhan Keperawatan, input di Simkes</li> <li>i. Perawat menyerahkan RM dan mengantar pasien ke dokter</li> <li>j. Dokter melakukan intervensi medis sesuai kompetensinya.</li> <li>k. Bila pasien memerlukan pemeriksaan Penunjang ataupun tindakan terapi, dokter memberikan penjelasan, Perawat memberikan informasi lebih lanjut.</li> <li>l. Pasien menuju tempat Pemeriksaan Penunjang, ataupun Ruang Tindakan</li> <li>m. Bila pemeriksaa penunjang selesai, Pasien menyerahkan hasil pemeriksaan penunjang ke dokter.</li> </ul>
--	--	--

		<p>n. Dokter menganalisa hasil pemeriksaan penunjang, menetapkan diagnose dan tatalaksana</p> <p>o. Dokter menuliskan resep obat di Simkes, dan advise control berikutnya.</p> <p>p. Perawat mencetak kartu control, menyerahkan ke Pasien, dan memberikan KIE.</p> <p>q. Pasien menunggu panggilan Apotik untuk penerimaan obat.</p> <p>r. Pasien ke loket pendaftaran untuk menyerahkan SEP.</p> <p>s. Pasien pulang.</p>
4	Jangka Waktu	<p>Jam Loker Pendaftaran;</p> <p>a. Senin – Kamis : 07.00 – 12.00 WIB          Jum'at : 07.00 – 11.00 WIB          Sabtu : 07.00 – 12.00 WIB</p> <p>b. Layanan Tutup pada : Minggu, Tanggal merah/ hari besar nasional, Cuti bersama</p> <p>Pelaksanaan Layanan :          Senin – Sabtu : 24 jam per hari</p>
5	Biaya & Tarif	<p>1. Pasien Umum mengacu Perda Gub Jateng yang berlaku saat tahun berjalan.</p> <p>2. Pasien BPJS tidak membayar, sesuai ketentuan JKN</p>
6	Produk layanan	Jasa Layanan Kesehatan
7	Sarana prasarana, dan atau Fasilitas	<p>1. Loker Pendaftaran          Ruang, Desktop Computer dan perangkatnya, ATK.</p> <p>2. Ruang Rekam Medis: ruang untuk pelayanan berkas Rekam Medik</p> <p>3. Poli Rawat Jalan;          Ruang untuk melakukan layanan, meja kursi, alat pemeriksaan kesehatan, alat kesehatan penunjang medis, computer (software &amp; hardware), bed pasien, sarana cuci tangan.</p> <p>4. Ruang Kasir          Ruang untuk layanan pembayaran, Computer (software &amp; hardware)</p>



		<p>5. Laboratorium Klinik Ruang dan kelengkapan alat kesehatan untuk pemeriksaan specimen (darah, dahak, urin, feses).</p> <p>6. Radiologi Ruang dan kelengkapan alat untuk pemeriksaan Radiologi</p> <p>7. Ruang Tindakan Ruang tindakan medis/terapi dan layanan kegawatdaruratan. Dilengkapi alat kesehatan.</p> <p>8. Ruang Konseling</p> <p>9. Toilet</p> <p>10. Pojok ASI ; Fasilitas untuk ibu menyusui.</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Tenaga Medis : dokter Spesialis, Dokter Umum</p> <p>2. Tenaga Keperawatan</p> <p>3. Tenaga Kesehatan Lainnya; Rekam Medis, Farmasi ATLM, Radiografer, Gizi, Konselor, Penyuluh Kesehatan.</p> <p>4. Tenaga IT</p>
9	Pengawasan Internal	<p>1. Atasan langsung (Kepala Balkesmas)</p> <p>2. Tim Mutu, Audit Internal</p> <p>3. Kordinator Ruang</p> <p>4. Tim SPIP</p>
10	Penanganan Pengaduan, Saran	<p>1. Pengaduan, saran dapat dilakukan dengan prosedur ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. Website Balkesmas</li> <li>d. Link KESSAN BPJS</li> <li>e. Email</li> <li>f. Tilpon Balkesmas</li> </ul> <p>2. Tindakan lanjut Pengaduan, Saran :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Verifikasi Pengaduan</li> <li>b. Kordinasi dengan seksi terkait</li> <li>c. Penyelesaian oleh seksi terkait, dan antar seksi</li> <li>d. Penyampaian feedback/hasil penyelesaian</li> </ul>

		<p>3. SDM Penanganan Pengaduan</p> <p>a. Petugas penerima Pengaduan</p> <p>b. Sub Kordinator, Kasub Bag TU</p> <p>c. Kepala Balkesmas</p>
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan secara berkualitas, tidak diskriminatif, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
12	Jaminan Keamanan & Keselamatan pelayanan	<p>1. Data dan Informasi pengguna layanan dijamin keamanannya, semata-mata untuk kepentingan pelayanan.</p> <p>2. Sarana penunjang pelayanan untuk kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan</p>
13	Evaluasi Kinerja Layanan	<p>1. Surve Kepuasan Pelanggan</p> <p>2. Laporan Penanganan Pengaduan</p> <p>3. Capaian Indikator Mutu Layanan</p>

KEPALA BALAI KESEHATAN MASYARAKAT  
WILAYAH MAGELANG



dr RETNO MRATI HATANI, MH.Kes  
NIP. 197101011993032012