



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS MASAT**

Jl. Lintas Manna-Pagar Alam Km 12 Kec. Pino Masat  
Kode Pos 38571 alamat email masatpuskesmas373@gmail.com

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
NOMOR : 445/ 67 /PKM-MST/TU/III/2024

TENTANG

STANDART PELAYANAN PUBLIK  
PUSKESMAS DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS MASAT

Menimbang : a bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standart pelayanan;

bahwa untuk maksud pada huruf a. Perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Masat;

Mengingat

- 1 Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2 Undang-undang No 28 tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 3 Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- 4 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standard Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

STANDART PELAYANAN PUBLIK PADA UPT PUSKESMAS WILAYAH KERJA PUSKESMAS MASAT SEBAGAI PEDOMAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PUBLIK.

Standart pelayanan publik pada Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Masat disusun dengan sistematika sebagai berikut :

1. Pendahuluan
  1. Visi
  2. Misi
  3. Tupoksi
  4. Jenis Pelayanan
2. Standart Pelayanan
  1. Jenis Pelayanan
  2. Persyaratan Pelayanan
  3. Biaya / Tarif Pelayanan
  4. Waktu Penyelesaian Pelayanan
  5. Produk Pelayanan
  6. Prosedur Pelayanan
  7. Kompetensi Petugas
  8. Sarana dan Prasarana
  9. Petugas yang menangani fungsi :
  10. Pelayanan Informasi Publik
  11. Penanganan Pengaduan

Penutup

Uraian secara rinci standart pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA, dimuat dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Masat;

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkandengan ketentuan akan dirubah kembali sebagaimana mestinya jika ditemukan kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Masat  
Pada tanggal : 28 Maret 2024  
KEPALA PUSKESMAS MASAT



**Rumiana Dawati, S.Tr.Keb**  
NIP. 197905062003122009

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS WILAYAH KERJA

PUSKESMAS MASAT  
NOMOR : 445/67/PKM-MST/TU/III/2024  
TANGGAL : 28 Maret 2024

STANDART PELAYANAN RUANG LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar 2. Persyaratan Teknis
2	Prosedur	1. Pasien/ Keluarga Melakukan Registrasi 2. Menunggu Panggilan Untuk Pengambilan Sampel 3. Pengambilan Sampel Oleh Petugas Sampling 4. Proses Pemeriksaan Sampel -Analisa 5. Pencatatan Hasil-Verifikasi 6. Penyerahan Hasil
3	Waktu Pelayanan	- Kimia Darah 20 Menit - Ematologi 20 Menit - Parasitologi 60 Menit - Imunologi 60 Menit - Bta 120 Menit
4	Biaya /Tarif	Umum : Pembayaran Di Satu Pintu (Pendaftan) Sesuai PERDA JKN : GRATIS
5	Produk Layanan	Pelayanan Laboratorium
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email:Puskesmasperawatanlubuktapi@Gmail.Co m 2. Telp/Hp:085268529994 3. Facebook:Puskesmas Perawatan Lubuk Tapi 4. Kotak Saran Petugas Informasi Dan Pengaduan

## STANDART PELAYANAN RUANG BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas/KTP</li> <li>2. Kartu BPJS</li> <li>3. Surat Rujukan</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Aplikasi</li> <li>2. Pemeriksaan dan Tindakan Kebidanan</li> <li>3. Pasien/Keluarga Menandatangani persetujuan tindakan</li> <li>4. Pemeriksaan penunjang (bila ada)</li> <li>5. Pengambilan obat</li> <li>6. Pasien dibawah ke kamar persalinan/rujuk/pulang</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	Dari pasien datang sampai dengan selesai
4	Biaya /Tarif	Umum : Pembayaran Di Satu Pintu (Pendafran) Sesuai PERDA JKN : GRATIS
5	Produk Layanan	Pelayanan Persalinan
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:masatpuskesmas373@gmail.com">masatpuskesmas373@gmail.com</a></li> <li>2. Telp/Hp:082374304971</li> <li>3. Facebook: Puskesmas masat</li> <li>4. Kotak Saran</li> </ol> Petugas Informasi Dan Pengaduan

## STANDART PELAYANAN RUANG FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien Umum: -lembar resep dari dokter b. pasien JKN/BPJS -lembar resep dari dokter
2	Prosedur	1. Pasien atau keluarga menyerahkan resep 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat 3. Penyiapan obat sesuai resep 4. Pengecekan obat 5. Penyerahan obat dengan memanggil nama pasien
3	Waktu Pelayanan	Pelayanan obat jadi: kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap Pelayanan obat racikan :kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep
4	Biaya /Tarif	Umum : Pembayaran Di Satu Pintu (Pendaftaran) Sesuai PERDA JKN : GRATIS
5	Produk Layanan	Pelayanan farmasi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email: masatpuskesmas373@gmail.com 2. Telp/Hp:082374304971 3. Facebook: Puskesmas masat 4. Kotak Saran Petugas Informasi Dan Pengaduan

## STANDART PELAYANAN POLI LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas /KTP</li> <li>2. Kartu BPJS</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambilan NO antrian oleh pasien /keluarga</li> <li>2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium)</li> <li>5. Pemberian trapi atau resep obat</li> <li>6. Pengambilan obat di depo farmasi</li> <li>7. Penyelesaian administrasi /pembayaran dikasir</li> <li>8. Paisein pulang/dirujuk</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya /Tarif	<p>Umum : Pembayaran Di Satu Pintu (Pendafran) Sesuai PERDA</p> <p>JKN : GRATIS</p>
5	Produk Layanan	Pelayanan Lansia
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:masatpuskesmas373@gmail.com">masatpuskesmas373@gmail.com</a></li> <li>2. Telp/Hp:082374304971</li> <li>3. Facebook: Puskesmas masat</li> <li>4. Kotak Saran</li> </ol> <p>Petugas Informasi Dan Pengaduan</p>

#### STANDART PELAYANAN PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	Rawat jalan a. Pasien umum - Bukti pendaftaran b. Pasien JKN/BPJS - Bukti pendafrtan dan persyaratan kelengkapan jaminan kartu BPJS
2	Prosedur	1. Pengambilan NO antrian oleh pasien /keluarga 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium) 5. Pemberian trapi atau resep obat 6. Pengambilan obat di depo farmasi 7. Penyelesaian administrasi /pembayaran dikasir 8. Pasein pulang/dirujuk
3	Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya /Tarif	Umum : Pembayaran Di Satu Pintu (Pendafrtan) Sesuai PERDA JKN : GRATIS
5	Produk Layanan	Pelayanan pendaftaran
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email: masatpuskesmas373@gmail.com 2. Telp/Hp:082374304971 3. Facebook: Puskesmas masat 4. Kotak Saran Petugas Informasi Dan Pengaduan

**STANDART PELAYANAN RUANG TINDAKAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	- Kartu identitas /KTP - Kartu bpjs/jkn

		- Surat rujukan
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambilan No antrian oleh pasien/keluarga</li> <li>2. Melakukan pendaftaran diloket pendaftaran</li> <li>3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium)</li> <li>5. Pemberian terapi atau resep obat</li> <li>6. Pengambilan obat di depo farmasi</li> <li>7. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir</li> <li>8. Pasien pulang / rujuk</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	Lama pasien sesuai kondisi pasien
4	Biaya /Tarif	<p>Umum : Pembayaran Di Satu Pintu (Pendafran) Sesuai PERDA</p> <p>JKN : GRATIS</p>
5	Produk Layanan	Pelayanan rawat jalan, seperti kecelakaan lalu lintas dll
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:masatpuskesmas373@gmail.com">masatpuskesmas373@gmail.com</a></li> <li>2. Telp/Hp:082374304971</li> <li>3. Facebook: Puskesmas masat</li> <li>4. Kotak Saran</li> </ol> <p>Petugas Informasi Dan Pengaduan</p>



## URAIAN STANDART PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS WILAYAH KERJA PUSKESMAS MASAT

### A. PENDAHULUAN

1. **Visi :** Terwujudnya Puskesmas Masat sebagai sentra pelayanan Kesehatan yang berkualitas, profesional, menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, menghasilkan layanan yang memuaskan
2. **Misi :**
  1. Ikut menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan
  2. Menciptakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar sesuai standart
  3. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan bermutu, merata dan terjangkau
  4. Mendorong masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat
  5. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat
  6. Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam menjalankan fungsinya Tugas pokok yang harus dijalankan Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan adalah menjalankan program pokok:

1. Promosi Kesehatan
2. Upaya Penyehatan Lingkungan
3. Upaya Perbaikan Gizi
4. Upaya Kesehatan Ibu dan Anak
5. Keluarga Berencana
6. Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
7. Pengobatan

### Fungsi Puskesmas

1. Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan Masyarakat di wilayah kerjanya
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

### 1. Jenis – Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan yang menjadi kewenangan dan Tupoksi Puskesmas Omben meliputi Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Kesehatan terdiri dari :

- 1) Rawat Jalan : Poli umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Kusta, Poli TB

- 2) Pelayanan Administratif
- 3) Laboratorium
- 4) Konsultasi : Kesehatan, Pojok Gizi

## **B. STANDAR PELAYANAN**

### **1. PELAYANAN RAWAT JALAN**

- a. Jenis Pelayanan : Pelayanan jasa berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan, konsultasi kesehatan
- b. Jam Kerja : Pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien di loket.
  - v Loket pendaftaran :

Senin – Kamis	: Pukul 07.30 – 12.00 WIB
Jum'at	: Pukul 07.30 – 10.30 WIB
Sabtu	: Pukul 07.30 – 11.30 WIB
  - v Rawat Jalan :

Senin – Kamis	: Pukul 08.00 – 12.00 WIB
Jum'at	: Pukul 08.00 – 10.30 WIB
Sabtu	: Pukul 08.00 – 12.00 WIB
- c. Persyaratan Pelayanan :
  - v Membawa kartu berobat untuk pasien umum bagi yang sudah pernah berobat di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Masat
  - v Membawa Kartu Jamkesmas bagi Pasien Jamkesmas
  - v Membawa Kartu Askes untuk Pasien Askes
- d. Biaya / Tarif Pelayanan
  - v Untuk Pasien Jamkesmas dan Askes: Gratis
- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan :
  - 1) Loket : 3 menit
  - 2) Poli Umum : 10 menit

- 3) Poli KIA : 15 menit
- 4) Poli Gigi :
- Scalling atas atau bawah : 30 menit
  - Pencabutan gigi anak : 5 menit
  - Pencabutan gigi permanent : 15 menit
  - Konservasi / penambalan : 30 menit
- 5) Apotek : Resep tanpa puyer : 3 menit

Resep dengan puyer : 5 menit

- 6) Laboratorium : 10-120 menit
1. Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Kesehatan
  2. Prosedur Pelayanan

1) Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Loker pendaftaran .

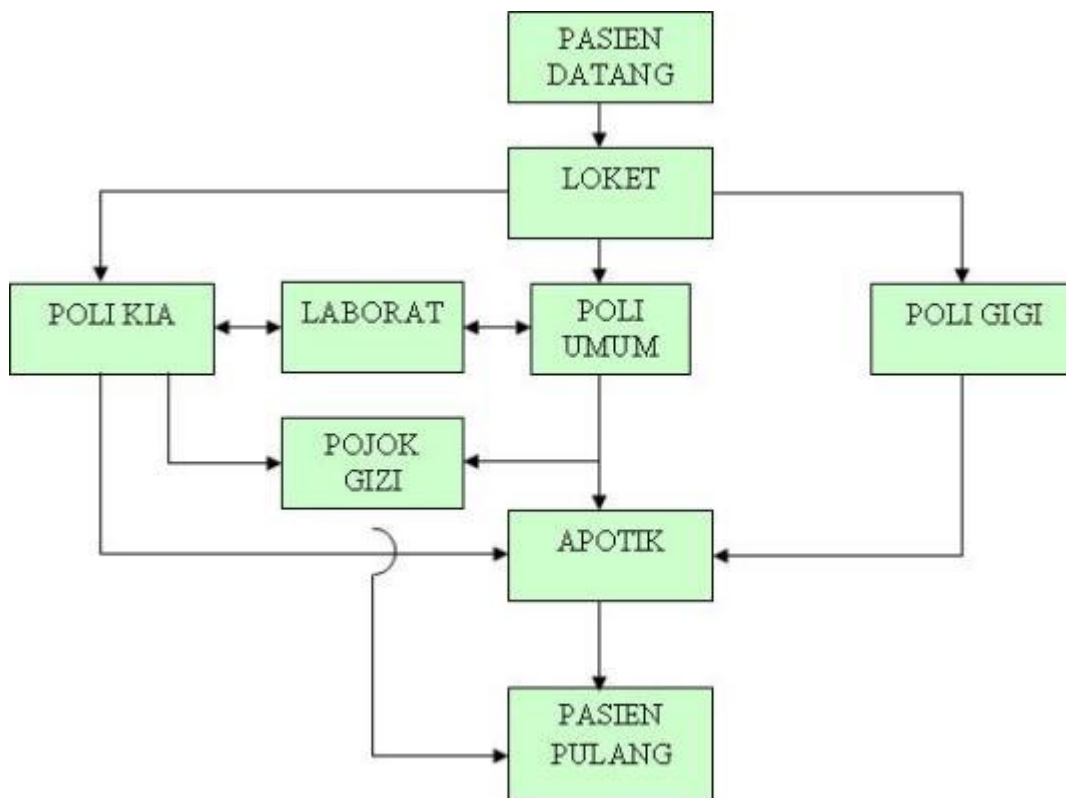
Bagi yang belum Pernah berkunjung ke UPT Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Masat (Kunjungan Baru), mendaftarkan diri dengan menyampaikan data nama, umur, alamat, nama KK, keperluan , ke Petugas Loker,

Bagi Pasien yang membawa kartu Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Loker Pendaftaran dengan menyodorkan Kartu berobat Setelah itu Pasien diminta menuju tempat pelayanan yang lain.

2) Di Poli Pasien akan mendapatkan pelayanan yang diinginkan sesuai standart. Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling pasien menuju umum menuju kasir untuk membayar jasa pelayanan sesuai Perda Tanah Datar No. 12 Tahun 2011 Setelah dapat tanda Lunas di Faktur pasien menuju apotik untuk mengambil obat kemudian pulang.

Bagi Peserta BPJS ( KIS, Askes Sosial, Jamkesmas, Jamkesda ) tidak dipungut retribusi jasa pelayanan kecuali jenis pelayanan yang tidak ditanggung oleh peraturan

## ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN



### 1. Kompetensi Petugas

Pasien / Klien ditangani oleh Petugas sesuai bidangnya. Loker ditangani oleh tenaga administrasi. Poli KIA ditangani oleh bidan. Poli Umum ditangani oleh Perawat. Poli Gigi ditangani oleh Perawat Gigi. Apotik dilayani oleh tenaga administrasi. Masing-masing Poli dalam melaksanakan tugasnya berkolaborasi dengan dokter dan dokter gigi.

### 1. Sarana dan Prasarana

- v Meja
- v Kursi
- v Komputer
- v Alat medis
- v Obat-obatan dan bahan habis pakai
- v Bed pasien

## 1. Kompetensi Petugas

Petugas yang melayani UGD adalah Dokter, dan Perawat

### j. Sarana dan Prasarana

- 1) Obat dan bahan habis pakai
- 2) Bed Pasien
- 3) Alat medis
- 4) Ruang Rawat Inap
- 5) Status Penderita
- 6) Komputer

### k. Petugas Yang Menangani Fungsi :

#### 1). Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Omben.

#### 2). Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Omben

## 1. PELAYANAN ADMINISTRASI

a. Jenis Pelayanan : Pelayanan administratif berupa Permohonan Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Sakit, beserta legalisir

b. Jam Pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 13.00 WIB

Jum'at : Pukul 07.30 – 10.30 WIB

Sabtu : Pukul 07.30 – 12.00 WIB

### c. Persyaratan Pelayanan

Untuk Permohonan Surat keterangan sehat :

### d. Biaya / Tarif Pelayanan

- 1). Surat Keterangan sehat : Rp. 20.000,-
- 2). Legalisir : gratis

e. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 5 menit

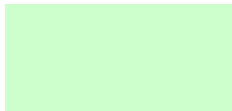
f. Produk Pelayanan : berupa Surat Keterangan sehat dan Surat Keterangan Sakit serta legalisirnya

g. Prosedur Pengajuan Pelayanan

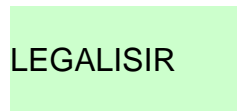
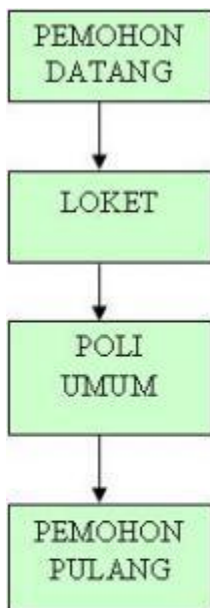
1) Untuk Permohonan Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Sakit: Pemohon datang ke Puskesmas Masat untuk mendaftarkan identitasnya dan dilakukan pemeriksaan kesehatan di poli umum. Hasil pemeriksaan akan ditulis di blangko Surat Keterangan kemudian ditandatangani oleh dokter.

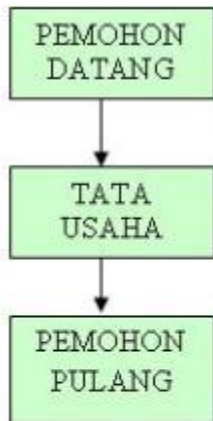
2) Untuk Permohonan Legalisir : Pemohon datang ke Puskesmas Masat dengan membawa Surat Keterangan Sehat / Sakit yang asli beserta foto copy langsung menuju ruang tata usaha untuk mendapat legalisir yang ditandatangani oleh kepala atau staff tata usaha.

### 1. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan



#### 1). Surat Keterangan Sehat / Sakit





i. Kompetensi Petugas

v Petugas yang melayani Permohonan Surat Keterangan Sehat / Sakit : Petugas administrasi Loker, Perawat dan Dokter

v Petugas yang melayani Permohonan Legalisir adalah Petugas urusan Tata Usaha

j. Sarana dan Prasarana

- 1) Komputer
- 2) Meja
- 3) Kursi
- 4) Blangko Surat Keterangan Sakit/Sehat
- 5) Stempel

1. Petugas Yang Menangani Fungsi :

1). Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Omben.

2). Penanganan Pengaduan

## 7. PELAYANAN LABORATORIUM

a. Jenis Pelayanan : Pelayanan jasa berupa pemeriksaan kesehatan dengan memeriksa spesimen.

b. Jam pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 13.00 WIB

Jum'at : Pukul 07.30 – 10.30 WIB

Sabtu : Pukul 07.30 – 12.00 WIB

Untuk kasus emergensi, laboratorium buka 24 jam.

c. Persyaratan Pelayanan :

v Membawa kartu berobat untuk pasien umum bagi yang sudah pernah berobat di Puskesmas Omben

v Membawa Kartu Jamkesmas bagi Pasien Jamkesmas

v Membawa Kartu Askes untuk Pasien Askes

d. Biaya / Tarif Pelayanan

- Pemeriksaan Darah

v Hb : Gratis

v Golongan Darah : Gratis

v Hit.Trombosit : Gratis

v Darah Lengkap : Gratis

v Glukosa / GDA / 2 JPP : Gratis

v Asam Urat : Gratis

v Kolesterol : Gratis

- Serologi

- Untuk Pasien Jamkesmas seluruh pemeriksaan laboratorium gratis.

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan :

1) Hb / Gol. Darah / Tes Kehamilan : 10 Menit

2) Urine Lengkap : 15 Menit

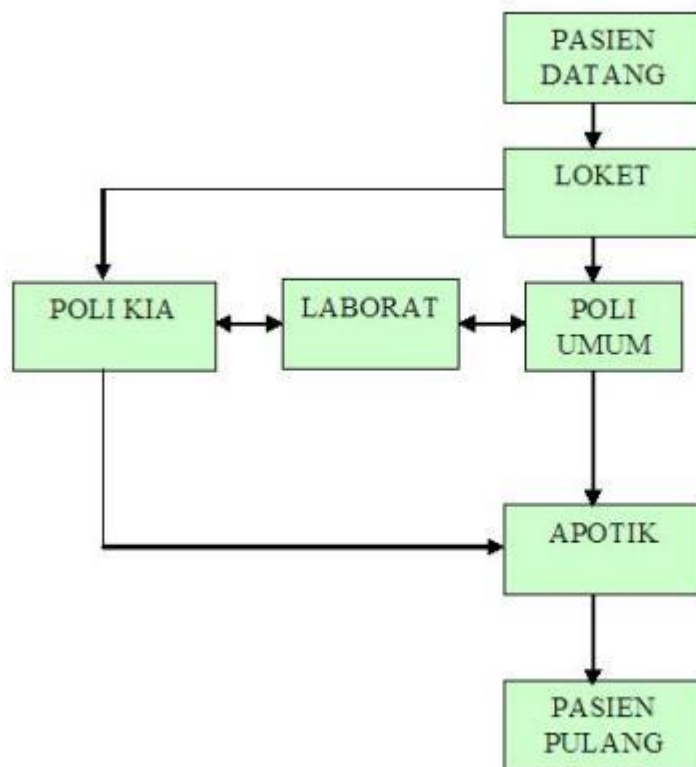


- 3) Urine Lengkap + Reduksi : 30 Menit
- 4) DL / Widal : 90 Menit
- 5) BTA : 90 Menit
- 6) Kimia klinik : 120 Menit

1. Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Kesehatan
2. Prosedur Pelayanan

Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Loket pendaftaran, dan membayar retribusi serta biaya cetak kartu (bagi pasien baru / tidak membawa kartu berobat), kemudian dengan diantar petugas pergi ke Poli, bila hasil pemeriksaan di Poli menunjukkan indikasi yang perlu dilakukan pemeriksaan Laboratorium, petugas akan merekomendasikan untuk melanjutkan pemeriksaan di laboratorium Puskesmas Omben. Setelah dilakukan pemeriksaan di laboratorium, Petugas Laboratorium memberikan hasil pemeriksaan di laboratorium untuk dianalisa dan dilakukan therapy pengobatan di Poli yang merujuk.

#### ALUR PELAYANAN LABORATORIUM



#### 1. Kompetensi Petugas

Laboratorium Puskesmas Omben ditangani oleh tenaga yang berkompeten yaitu Analis Kesehatan

## 1. Sarana dan Prasarana

- v Meja
- v Kursi
- v Alat laboratorium
- v Reagen
- v Bahan habis pakai
- v ATK
- v Ruangan

## 1. Petugas Yang Menangani Fungsi :

### 1). Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Omben.

### 2). Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Omben

## **8. PELAYANAN POJOK GIZI**

a. Jenis Pelayanan : Pelayanan jasa berupa pemeriksaan status Gizi dan konseling

b. Jam pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 13.00 WIB

Jum'at : Pukul 07.30 – 10.30 WIB

Sabtu : Pukul 07.30 – 12.00 WIB

c. Persyaratan Pelayanan :

v Membawa kartu berobat untuk pasien umum bagi yang sudah pernah berobat di Puskesmas Omben

v Membawa Kartu Jamkesmas bagi Pasien Jamkesmas

v Membawa Kartu Askes untuk Pasien Askes

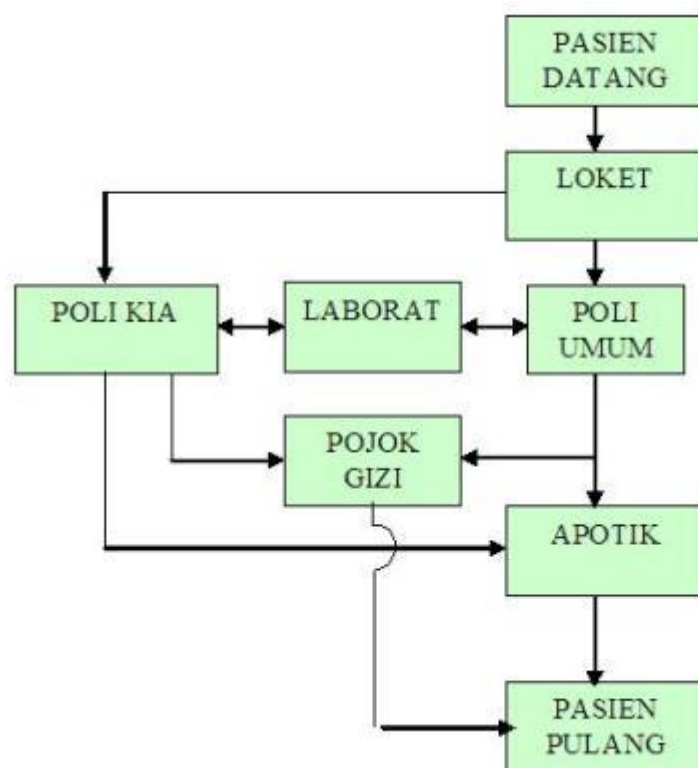
v Membawa KMS bagi bayi dan balita

d. Biaya / Tarif Pelayanan : Gratis

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 15 menit
2. Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Kesehatan dan konsultasi
3. Prosedur Pelayanan

Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Loker pendaftaran, dan membayar retribusi serta biaya cetak kartu (bagi pasien baru / tidak membawa kartu berobat), kemudian dengan diantar petugas pergi ke Poli, bila hasil pemeriksaan di Poli menunjukkan indikasi perlu pemeriksaan status gizi, petugas akan merekomendasikan untuk melanjutkan pemeriksaan di Pojok Gizi Puskesmas Omben. Setelah dilakukan pemeriksaan dan analisa di Pojok Gizi, Petugas memberikan konseling kepada pasien, dan bila ada persediaan pasien diberikan makanan tambahan, susu atau vitamin.

#### ALUR PELAYANAN POJOK GIZI



#### 1. Kompetensi Petugas

Unit Pelayanan Pojok Gizi Puskesmas Omben ditangani oleh tenaga yang berkompeten yaitu Nutrisionis

#### 1. Sarana dan Prasarana

- v Meja
- v Komputer
- v ATK

- v Kursi
- v Timbangan
- v Ruangan
- v Pengukur Tinggi Badan

1. Petugas Yang Menangani Fungsi :

1). Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Omben.

2). Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Masat

## **9. PELAYANAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN**

a. Jenis Pelayanan : Pelayanan yang mencakup aktivitas penerimaan dan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan, pengaduan dapat disampaikan pelanggan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan Standard pelayanan yang ada.

b. Persyaratan Pelayanan :

v Pelanggan yang mengajukan pengaduan harus mencantumkan nama, alamat, umur, dan keluhannya, serta mencantumkan unit pelayanan yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan SPP

v Pelanggan yang mengadukan keluhannya bersedia dihubungi kembali dengan maksud untuk klarifikasi dan untuk menginformasikan kembali tentang penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan keluhan yang disampaikan

v Pengaduan keluhan pelanggan dapat disampaikan secara langsung dengan lisan atau tertulis pada lembar kritik dan saran atau melalui telepon

1. Biaya / Tarif Pelayanan

Tidak dipungut biaya

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan :

Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu / 24 jam

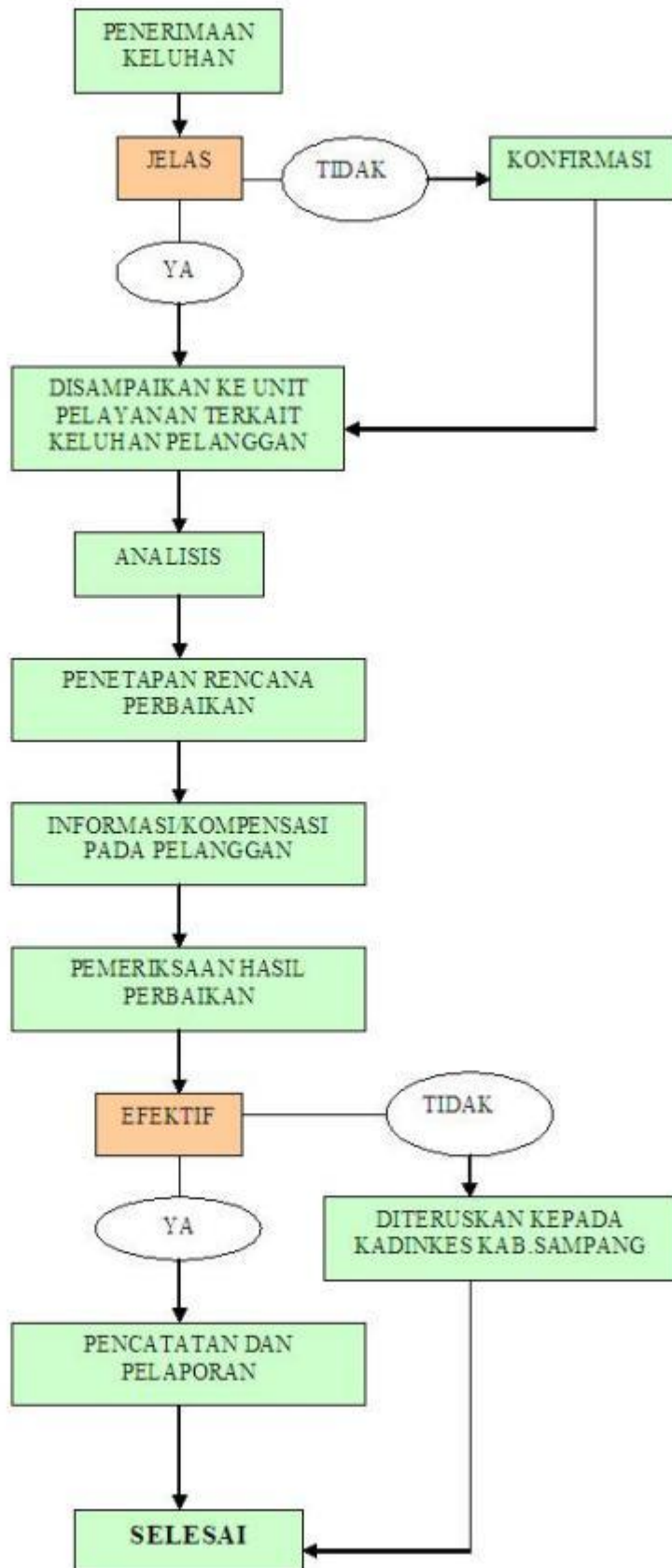
Lama Penyelesaian keluhan 1-3 hari kerja

Bila keluhan tidak dapat diselesaikan dalam 3 hari kerja maka hari ke 4 keluhan akan diteruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang

## 1. Prosedur Pelayanan

- 1). Pelanggan mengajukan pengaduan keluhan secara langsung dapat berupa lisan ke Petugas di Puskesmas, atau tertulis lewat lembar kritik dan saran yang disediakan di Puskesmas dan dimasukkan kedalam kotak saran, atau lewat telepon Puskesmas
- 2). Petugas di Puskesmas menerima keluhan dari Pelanggan dan mencatat setiap keluhan Pelanggan di buku keluhan pelanggan.
- 3). Petugas menyampaikan keluhan ke Tim Manajemen Komplain Puskesmas.
- 4). Tim manajemen komplain Puskesmas bersama-sama dengan Penanggung Jawab unit pelayanan terkait menganalisa keluhan dan membuat rencana perbaikan dan pemberian kompensasi pelanggan.
- 5). Tim manajemen komplain Puskesmas menginformasikan rencana perbaikan dan pemberian kompensasi ke Pelanggan.
- 6). Apabila dalam jangka waktu yang ditentukan Tim Manajemen Komplain Puskesmas tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan maka permasalahan keluhan pelanggan akan diteruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang.

## ALUR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN



f. Spesifikasi Produk Pelayanan

- Informasi penyelesaian keluhan

- Kompensasi

g. Kompetensi Petugas

Tim Manajemen Komplain yang menangani keluhan pelanggan :

Ketua : dr. Yunita Refomi

Anggota : Ns Esti Rustika, S.Kep

Seluruh Staff Pelayanan Puskesmas Masat

h. Sarana dan Prasarana

v kotak saran

v Telepon Ambulance : 085384537648

v Kepala Puskesmas Masat : Rumiana Dawati, S.Tr.Keb (+62 823-7430-4971

v Ketua Tim Manajemen komplain (dr. Yunita Refomi)

1. Kompensasi

Pelanggan mendapatkan kompensasi akibat ketidak sesuaian Pelayanan yang diterima dengan Standard Pelayanan yang telah ditentukan.

1. **C. PENUTUP**