










PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PANGKUR

Jalan Raya pangkur – Ngawi No.09, Kode Pos 63282
Telepon : 08113022007, Email : pkmpangkur@gmail.com



STANDAR PELAYANAN RUANG LAYANAN UGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Permenpan RB nomor 15 tahun 2014 tahun Pedoman Standart Pelayanan 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Persyaratan	1. Pasien umum : - Membawa identitas KTP/ KK/ kartu identitas anak 2. Pasien BPJS : - Membawa identitas KK/ KTP/ BPJS/ kartu identitas anak
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD PASIEN --> UGD UGD --> PEMERIKSAAN UGD --> RAWAT_INAP[RAWAT INAP] UGD --> RUJUK PEMERIKSAAN --> PEMBAYARAN RAWAT_INAP --> PEMBAYARAN RUJUK --> PEMBAYARAN PEMBAYARAN --> UMUM PEMBAYARAN --> BPJS UMUM --> AMBIL_OBAT[AMBIL OBAT] BPJS --> AMBIL_OBAT AMBIL_OBAT --> PASIEN_PULANG[PASIEN PULANG] </pre>

4	Jangka waktu Penyelesaian	10 – 30 Menit
5	Biaya/ Tarif	Pasien BPJS : Gratis Pasien Umum : Pembayaran retribusi sesuai Perbup Kab. Ngawi Nomor 108 Tahun 2022
6	Produk Layanan	1. Pemeriksaan dan pengobatan tanpa tindakan 2. Pemeriksaan dan pengobatan dengan tindakan 3. Rawat inap 4. Rujukan
7	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	1. Alat Medis : Heatingset, ECG, oksigen, stetoskop, dll 2. Alat Non medis : Meja, kursi, almari, komputer
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter umum, Perawat, Apoteker, Nutrisisionis, ATLM
9	Pengawasan Internal	Audit Internal
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab Pengelola Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Lastriani, Amd.Kep - No telp/ WA : 08113022007 2. Media pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Pengaduan Langsung c. Digital : <ul style="list-style-type: none">   08113022007  Puskesmas Pangkur  Puskesmas_pangkur  pkmpangkur@gmail.com  Scan QR barcode  https://pkmpangkur.ngawikab.go.id/ 3. Respon time pengaduan: 10 menit setelah menerima pengaduan dari berbagai saluran pengaduan pada saat jam kerja 4. Waktu penyelesaian pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Maksimal 2 x 24 jam pada hari kerja

		<pre> graph TD A[Aduan, Saran, Masukan] --> B[Medsos/ WA/Telp: Instagram : puskesmas_pangkur WA/Telp : 08113022007 FB : puskesmas pangkur] A --> C[Kotak Saran] A --> D[Langsung (Petugas)] B --> E[Petugas UPM] C --> E D --> E E --> F[Tim UPM] F --> G[Penyampaian Umpan Balik: Papan Umpan Balik] G --> H[SELESAI] </pre>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Perawat : 16 orang 3. ATLM : 1 orang 4. Apoteker : 1 Orang 5. Nutrisionis : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian	SK Kepala Puskesmas nomor : 188.4/026.4/404.302.4.12/2023 tentang Pemberian Kompensasi atau reward Kepada Pengguna layanan atas ketidakpatuhan pelaksana Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam bentuk Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan	CCTV, Satpam
14	Evaluasi Kinerja	Penilaian Kinerja Puskesmas

Pangkur, 02 April 2024
Mengetahui
Kepala Puskesmas Pangkur

dr. Mochtar
NIP. 19720914 200501 1 003