










STANDAR PELAYANAN RUANG LAYANAN RUJUKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Untuk membuat rujukan pasien harus datang (bila kondisi memungkinkan)2. Pasien atau keluarga harus bawa surat kontrol dari RS atau rujukan lama dari Puskesmas3. Pasien harus membawa identitas KTP/ BPJS
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; PASIEN --> ANTRIAN[NO. ANTRIAN NOMOR ANTRIAN 30]; ANTRIAN --> PENDAFTARAN; PENDAFTARAN --> PEMERIKSAAN; PEMERIKSAAN --> RUJUKAN; RUJUKAN --> BPJS; BPJS --> PASIEN_PULANG[PASIEN PULANG];</pre>

4	Jangka waktu Penyelesaian	10 – 30 Menit
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Rujukan
7	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	ATK, Aplikasi Pcare, Simkes web
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter umum, administrasi
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	Dokter umum : 1 orang Administrasi : 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

