



**PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KESEHATAN DAN KB
UPTD. PUSKESMAS PATIHAN**

Jalan Keningar Ngegong, Madiun, Kode Pos: 63125, Jawa Timur
Telepon (0351) 462272
e-mail : patihanpuskesmas@gmail.com

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PATIHAN

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu berobat di puskesmas 3. Kartu Askes 4. Kartu BPJS 5. Kartu Jamkesmas |
| 2. | Prosedur Pelayanan | <p>Pasien datang</p> <p>Mengambil nomor antrian loket</p> <p>Melakukan pendaftaran</p> <p>Menerima nomor antrian di poli yg dituju</p> <p>Menunggu nomor Dipanggil</p> <p>Keterangan : 1. Pasien datang 2. Pasien/keluarga mengambil nomor</p> |

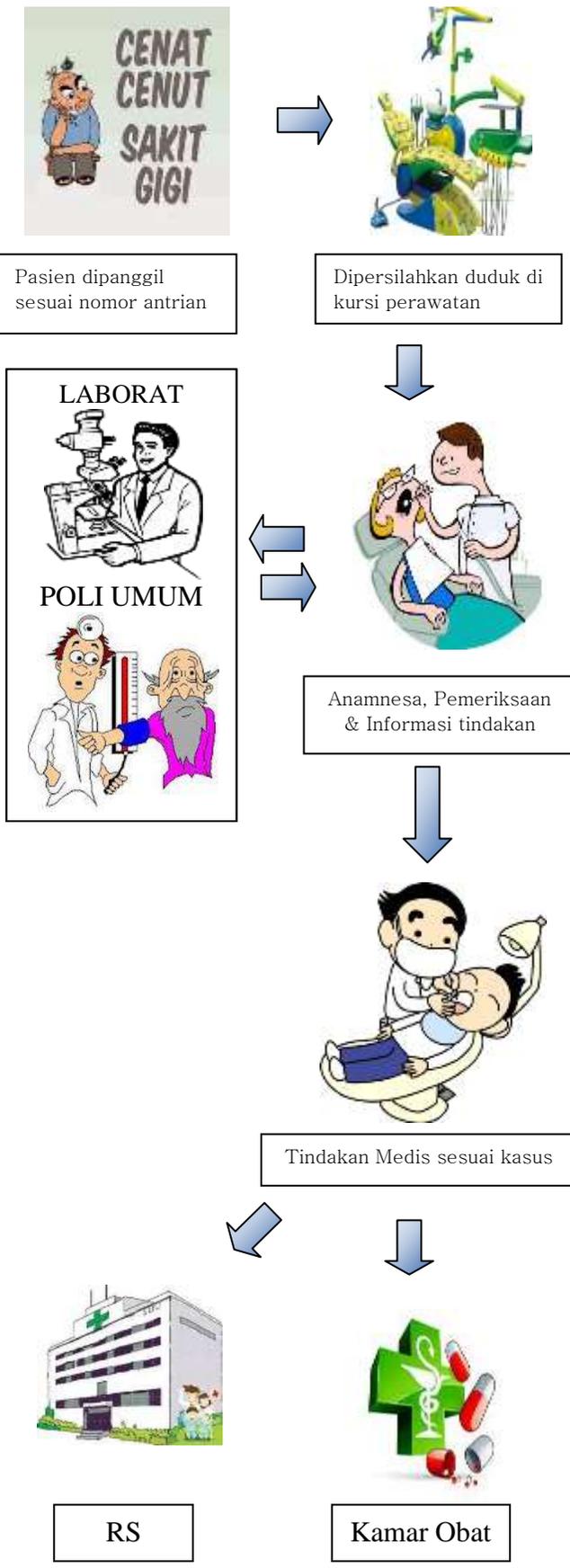
| | | |
|----|-----------------------|--|
| | | <p>antrian loket</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pasien/keluarga melakukan pendaftaran 4. Pasien/keluarga menerima nomor antrian di poli yang dituju 5. Pasien menunggu nomor antrian di panggil oleh poli yang dituju. |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3 – 30 menit |
| 4. | Biaya Pelayanan | gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan nomor antrian Poli |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : 0351- 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |

2. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Nomor antrian pelayanan |
| 2. | Prosedur | <p>Pasien</p> <p>di anamnesa dan periksa oleh perawat</p> <p>Laboratorium</p> <p>Klinik Gizi</p> <p>Klinik Sanitasi</p> <p>konsultasi/periksa dokter</p> <p>RS</p> <p>Kamar Obat</p> <p>Surat Sehat</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian poli 2. Dilakukan anamnesa pemeriksaan fisik oleh perawat. 3. Konsultasi ke dokter 4. Jika diperlukan pasien dirujuk ke laboratorium/ klinik gizi/ klinik sanitasi/ selanjutnya kembali ke dokter 5. Pemberian resep obat oleh dokter 6. Pengambilan resep ke apotek 7. Dirujuk ke PPK Tk.II/RS bila diperlukan |
| 3. | Waktu pelayanan | 5 – 10 menit |
| 4. | Biaya /tariff | UMUM : Sesuai Perda Kota Madiun No.31 Th.2011 ASKES/BPJS : Peraturan Kerjasama No.625/1268/401.103/2013 JAMKESMASTA : |

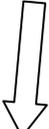
| | | |
|----|-----------------------|--|
| | | Sesuai Perda Kota Madiun No.900-401.103/198/2014 JAMKESMAS : PERWALI No.38 Tahun 2014 |
| 5. | Produk layanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosa 4. Mendapatkan Surat Sakit apabila diperlukan 5. Mendapat Surat Sehat apabila meminta keterangan sehat 6. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : 0351- 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |
| | | |

3. STANDAR PELAYANAN POLI GIGI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1 Nomor antrian 2. Kartu berobat 3. Kartu Jaminan Kesehatan Pasien 4. Buku Rujukan Anak Sekolah |
| 2. | Prosedur Pelayanan |  <p>Pasien dipanggil sesuai nomor antrian</p> <p>Dipersilahkan duduk di kursi perawatan</p> <p>LABORAT POLI UMUM</p> <p>Anamnesa, Pemeriksaan & Informasi tindakan</p> <p>Tindakan Medis sesuai kasus</p> <p>RS</p> <p>Kamar Obat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian 2. Pasien dipersilahkan duduk di kursi |

| | | |
|----|-----------------------|---|
| | | <p>perawatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan. 5. pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 6. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus. 7. Pemberian resep obat oleh dokter 8. Pengambilan obat ke Kamar Obat 9. Dirujuk ke PPK Tk.II/ RS jika diperlukan. |
| 3. | Waktu Pelayanan | 10 - 15 menit |
| 4. | Biaya Pelayanan | <p>UMUM :</p> <p>Sesuai Perda Kota Madiun No.31 Th.2011</p> <p>ASKES/BPJS :</p> <p>Peraturan Kerjasama</p> <p>No.625/1268/401.103/2013</p> <p>JAMKESMASTA :</p> <p>Sesuai Perda Kota Madiun No.900-401.103/198/2014</p> <p>JAMKESMAS :</p> <p>PERWALI No.38 Tahun 2014</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan 2. Mendapatkan tindakan sesuai diagnosa 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : 0351- 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |

4. STANDAR PELAYANAN POLI KIA-KB

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Nomor antrian 2. Buku KIA 3. Kartu KB 4. Kartu Jaminan Pasien 5. Kartu TT / CPW |
| 2. | Prosedur | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien/keluarga mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Menunggu panggilan</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Imunisasi</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>KB</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ANC</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>NIFAS</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>CPW</p>  </div> </div> <div style="margin-left: 20px; text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Anamnesa oleh bidan</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Laboratorium</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Klinik Gizi</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Poli Gigi</p>  </div> </div> <div style="margin-left: 20px; text-align: center;">  </div> <div style="margin-left: 20px; text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Pemeriksaan oleh dokter</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>RS</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Kamar Obat</p> </div> </div> </div> |

| | | |
|----|-----------------------|--|
| | | <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian poli 2. Dilakukan anamnesa/ pemeriksaan fisik oleh bidan, dan apabila imunisasi / KB / ANC (antenata care) / Nifas / CPW tindakan dilakukan oleh bidan dan bila pasien tidak ada penyulit bisa langsung pulang tidak perlu ke dokter. 3. Konsultasi ke dokter 4. Jika diperlukan pasien dirujuk ke Laboratorium/Poli Umum/ klinik gigi/ Poli gigi 5. selanjutnya kembali ke dokter 6. Pemberian resep obat oleh dokter 7. Pengambilan resep ke kamar obat 8. Dirujuk ke PPK Tk.II/RS bila diperlukan. |
| 3. | Waktu pelayanan | 15 – 45 menit |
| 4. | Biaya /tarif | <p>UMUM :</p> <p>Sesuai Perda Kota Madiun No.31 Th.2011</p> <p>ASKES/BPJS :</p> <p>Peraturan Kerjasama</p> <p>No.625/1268/401.103/2013</p> <p>JAMKESMASTA :</p> <p>Sesuai Perda Kota Madiun No.900-401.103/198/2014</p> <p>JAMKESMAS :</p> <p>PERWALI No.38 Tahun 2014</p> |
| 5. | Produk layanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit/kondisi kehamilan, imunisasi, KB, Nifas, TT bagi calon pengantin wanita 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : (0351) 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |

5. STANDAR PELAYANAN KAMAR OBAT

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Resep |
| 2. | Prosedur | <p>Resep dikumpulkan di apotek</p> <p>pasien/keluarga menunggu sesuai nomor antrian</p> <p>Obat dipersiapkan</p> <p>Penjelasan tentang cara Pemakaian & penyimpanan obat</p> <p>Pasien & keluarga pulang</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga datang mengumpulkan resep 2. Resep dilayani sesuai antrian. 3. Pasien/keluarga dipanggil untuk menerima obat setelah obat selesai dipersiapkan. 4. Pasien/keluarga diberikan informasi tentang cara pemakaian dan penyimpanan obat. 5. Obat diserahkan kepada pasien/keluarga. 6. Pasien/Keluarga pulang. |
| 3. | Waktu pelayanan | Obat jadi : ± 5 Menit Obat Racikan : ± 15 Menit |
| 4. | Biaya /tarif | Gratis |
| 5. | Produk layanan | Pasien mendapatkan obat sesuai dengan resep dokter |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : (0351) 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |

6. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

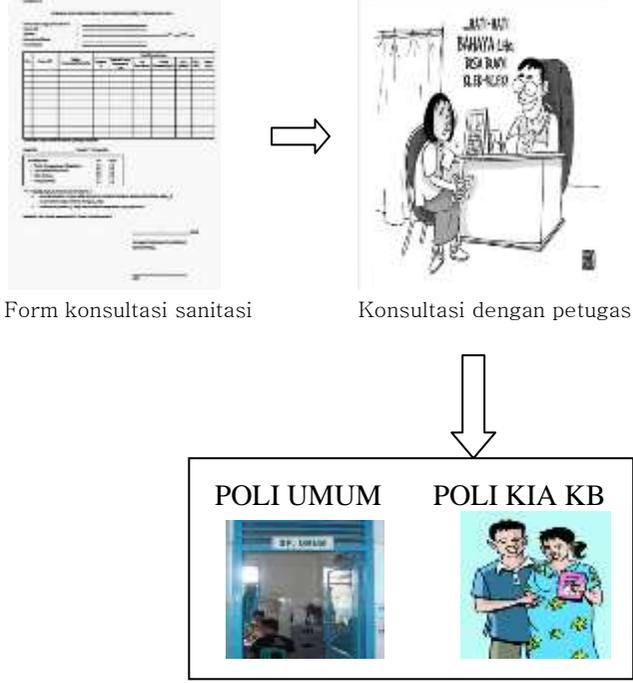
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Nomor Antrian 2. Kartu Berobat 3. Kartu jaminan kesehatan (Jika Ada) 4. Blangko permintaan pemeriksaan Laborat dari Poli Umum/Poli Gigi/ Poli KIA-KB |
| 2. | Prosedur | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien/keluarga mengambil nomor antrian laborat</p> </div> <div style="font-size: 2em;">➔</div> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien menunggu panggilan</p> </div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Petugas memberikan penjelasan tentang prosedur tindakan&biaya</p> </div> <div style="font-size: 2em;">➔</div> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien menunjukkan no. antrian, kartu jaminan & blangko permintaan lab</p> </div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Dilakukan Tindakan pemeriksaan</p> </div> <div style="font-size: 2em;">➔</div> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien/keluarga menunggu Hasil pemeriksaan</p> </div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Poli Umum</p>  <p style="text-align: center; margin: 0;">Poli KIA-KB</p>  <p style="text-align: center; margin: 0;">Poli Gigi</p>  </div> <div style="font-size: 2em;">➔</div> <div style="text-align: center;">  <p>Hasil Pemeriksaan diserahkan ke pasien/keluarga</p> </div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="text-align: center;"> <p>Pasien diminta kembali ke Poli yang merujuk</p> </div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga mengambil nomor antrian laboratorium di loket 2. Pasien menunggu panggilan dari petugas laboratorium sesuai nomor antrian. |

| | | |
|----|-----------------------|---|
| | | <p>3. Pasien/keluarga yang dipanggil masuk ke ruang laboratorium dengan menunjukkan nomor antrian, kartu berobat, kartu jaminan kesehatan dan blangko permintaan pemeriksaan laboratorium</p> <p>4. Petugas memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan dan biaya yang harus dibayar (jika ada) .</p> <p>5. Pasien mendapatkan tindakan pemeriksaan dan membayar biaya pemeriksaan.</p> <p>6. Pasien/Keluarga diminta menunggu hasil laboratorium di ruang tunggu.</p> <p>7. Jika hasil pemeriksaan sudah selesai, pasien/keluarga dipanggil untuk menerima hasil pemeriksaan.</p> <p>8. Pasien/keluarga diminta kembali ke ruang yang meminta pemeriksaan (Poli umum/ Poli Gigi/ Poli KIA-KB)</p> |
| 3. | Waktu pelayanan | <p>10 – 60 menit. (catatan : Untuk pemeriksaan BTA selama 2 hari)</p> |
| 4. | Biaya /tarif | <p>UMUM : Sesuai Perda Kota Madiun No.31 Th.2011</p> <p>ASKES/BPJS : Peraturan Kerjasama No.625/1268/401.103/2013</p> <p>JAMKESMASTA : Sesuai Perda Kota Madiun No.900- 401.103/198/2014</p> <p>JAMKESMAS : PERWALI No.38 Tahun 2014</p> |
| 5. | Produk layanan | <p>Mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium sesuai permintaan dokter dan bidan</p> |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <p>1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com</p> <p>2. Telp : (0351) 462272</p> <p>3. Kotak keluhan dan saran</p> <p>4. Petugas informasi dan pengaduan</p> |

7. STANDAR PELAYANAN KLINIK GIZI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Blangko permintaan konsultasi gizi dari Poli Umum/ Poli KIA KB |
| 2. | Prosedur | <div style="text-align: center;"> <p>Blangko permintaan konsultasi Konsultasi Gizi oleh petugas</p> <p>POLY UMUM POLY KIA KB</p> <p>Pasien kembali ke poli yang merujuk</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menunjukkan blangko permintaan konsultasi gizi dari Poli Umum/ Poli KIA-KB. 2. Petugas memberikan konsultasi tentang permasalahan gizi yang dihadapi pasien. 3. Pasien/keluarga kembali ke Poli Umum/ Poli KIA-KB yang merujuk . |
| 3. | Waktu pelayanan | 10 - 20 menit |
| 4. | Biaya /tarif | UMUM : Sesuai Perda Kota Madiun No.31 Th.2011 ASKES/BPJS : Peraturan Kerjasama No.625/1268/401.103/2013 JAMKESMASTA : Sesuai Perda Kota Madiun No.900- 401.103/198/2014 JAMKESMAS : PERWALI No.38 Tahun 2014 |
| 5. | Produk layanan | Pasien/keluarga mendapatkan pemahaman mengenai diet yang sesuai dengan kondisi penyakit, dan PMT bagi Bumil KEK serta Balita BGM. |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : (0351) 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |

8. STANDAR PELAYANAN KLINIK SANITASI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Blangko permintaan konsultasi sanitasi dari Poli Umum/ Poli KIA KB |
| 2. | Prosedur |  <p>Form konsultasi sanitasi Konsultasi dengan petugas</p> <p>Kembali ke poli yang merujuk</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga menunjukkan blangko permintaan konsultasi sanitasi dari Poli Umum/ Poli KIA-KB. 2. Petugas memberikan konsultasi tentang permasalahan sanitasi yang dihadapi pasien. 3. Pasien/ keluarga kembali ke Poli Umum/ Poli KIA-KB yang merujuk . |
| 3. | Waktu pelayanan | 10 - 20 menit |
| 4. | Biaya /tarif | Gratis |
| 5. | Produk layanan | Pasien/keluarga mendapatkan pemahaman mengenai kondisi sanitasi yang sehat |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : (0351) 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |

9. STANDAR PELAYANAN AMBULANS

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan pelayanan | <p>1. Rujuaan On Call</p> <ol style="list-style-type: none"> KTP kota madiun Kartu Jamkesmasta <p>2. Rujukan Kegawatan</p> <ol style="list-style-type: none"> KTP Kartu Jamkesmasta Kartu BPJS/KIS/Jamkesmas Surat Rujukan |
| 2. | Prosedur | <p>1. Rujukan On Call</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien/keluarga menghubungi Petugas via telepon/ datang Langsung ke puskesmas</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>pasien/keluarga di minta menunggu di rumah</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien diantar ke Fasilitas layanan kes</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Ambulans dipersiapkan & segera menuju ke rumah pasien</p> </div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien/keluarga menghubungi petugas Puskesmas Patihan bisa via telepon atau datang langsung. Pasien/keluarga diminta menunggu dirumah. Petugas mempersiapkan ambulans dan segera menuju ke rumah Pasien/warga . Pasien diantar ke Fasilitas kesehatan yang dituju. |

2. Rujukan Kegawatan



Pasien



di anamnesa dan periksa oleh perawat



Laboratorium



konsultasi/periksa dokter



Surat Rujukan



Pasien diantar ke Fasilitas layanan kes



Ambulans dipersiapkan

Keterangan:

1. Pasien datang ke puskesmas
2. Pasien di anamnesa oleh perawat
3. Pasien diperiksa oleh dokter
4. Pasien di berikan surat rujukan
5. Pasien diantar ke Fasilitas kesehatan /RS yang dituju.

| | | |
|----|-----------------|-------------------------------------|
| 3. | Waktu pelayanan | Untuk no 1 – 3 dalam waktu 30 menit |
| 4. | Biaya /tarif | UMUM : |

| | | |
|----|-----------------------|--|
| | | <p>Sesuai Perda Kota Madiun No.31 Th.2011 ASKES/BPJS : Peraturan Kerjasama No.625/1268/401.103/2013 JAMKESMASTA : Sesuai Perda Kota Madiun No.900- 401.103/198/2014 JAMKESMAS : PERWALI No.38 Tahun 2014</p> |
| 5. | Produk layanan | Pasien/Warga mendapatkan pelayanan ambulans menuju Fasilitas kesehatan. |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : puskesmaspatihan@gmail.com 2. Telp : (0351) 462272 3. Kotak keluhan dan saran 4. Petugas informasi dan pengaduan |