

LAMPIRAN

: SURAT KEPUTUSAN KEPALAPUSKESMAS

NOMOR
TANGGAL
TENTANG

URANGAGUNG
: 440/02/438.5.2.1.3/2022
: 12 MARET 2022
: STANDAR PELAYANAN KLINIS

**STANDAR PELAYANAN KLINIS
PUSKESMAS URANGAGUNG**

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Pendaftaran pasien2. Pelayanan Rekam Medis pasien
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu identitas: KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta BPJS/ KIS
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Bagi pasien baru :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai bekerja dan menggunakan alat pelindung diri level 12. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor antrian, dan langsung melakukan pengecekan di <i>p-care</i> apabila pasien sudah mendaftar secara online3. Petugas melakukan identifikasi kelengkapan syarat pendaftaran4. Petugas meng-<i>entry</i> data pasien ke aplikasi sikda generik dan/ <i>p-care</i>5. Petugas membuat rekam medik baru6. Petugas menulis data pasien ke buku register pendaftaran7. Petugas menyiapkan rekam medik pasien untuk diambil oleh masing-masing petugas ruang pelayanan
		<p>Bagi pasien lama :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai bekerja dan menggunakan alat pelindung diri level 12. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor antrian.3. Petugas melakukan identifikasi kelengkapan syarat pendaftaran4. Petugas meng-<i>entry</i> data pasien ke aplikasi sikda generik dan/ <i>p-care</i>5. Petugas menyiapkan rekam medis pasien untuk diambil oleh masing-masing petugas ruang pelayanan

4.	Jangka waktu penyelesaian	Pasien baru: 5 menit Pasien lama: 2 menit
5.	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020, kecuali pasien dari luar daerah Kabupaten Sidoarjo
6.	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjokab.go.id

2. STANDAR PELAYANAN POLI ISPA		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Poli ISPA
2	Persyaratan Pelayan an	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta BPJS/ KIS 4. Kartu rujukan internal dari ruang pelayanan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas dari loket pendaftaran maupun dari seluruh ruang pelayanan mengarahkan pasien dengan keluhan ISPA ke Poli ISPA 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan 4. Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan 5. Pemberian terapi (resep obat), atau rujukan 6. Petugas mengambilkan obat ke ruang farmasi, dan pasien menunggu di depan Poli ISPA
4	Jangka waktu penyelesaian	5 – 20 menit perpasien kecuali pasien membutuhkan rujukan
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No.82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan Masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjokab.go.id

3. STANDAR PELAYANAN RUANG TINDAKAN		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Ruang Tindakan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta BPJS/ KIS 4. Kartu rujukan internal dari ruang pelayanan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2. Alat pelindung diri level 3 digunakan oleh petugas yang merawat pasien suspek COVID-19 dan melakukan tindakan yang menghasilkan aerosol. 2. Petugas menerima pasien secara langsung, maupun dari rujukan antar ruang pelayanan dengan membawa form rujukan internal 3. Petugas memilah kegawatdaruratan (triase : hijau, kuning, dan merah) 4. Petugas melakukan penanganan/ tindakan medis 5. Petugas meminta pengantar pasien untuk mengambil obat 6. Petugas membolehkan pasien pulang/ melakukan rujukan jika diperlukan penanganan lebih lanjut ke Rumah Sakit.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit (zona merah dan kuning) 2. Lama tindakan disesuaikan kondisi pasien
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjokab.go.id

4. STANDAR PELAYANAN RUANG LABORATORIUM		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan laboratorium
2	Persyaratan Pelayanan	Membawa form permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pelayanan

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2. Alat pelindung diri level 3 digunakan oleh petugas yang mengerjakan sampel saluran napas. 2. Petugas tiap ruang pelayanan memberi pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium form permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas laboratorium menerima form permintaan pemeriksaan laboratorium dari pasien 4. Petugas memvalidasi data pasien dan jenis pemeriksaan 5. Petugas mengambil dan memeriksa sampel. 6. Petugas mencatat, menulis dan mencetak hasil laboratorium. 7. Petugas memvalidasi hasil pemeriksaan. 8. Petugas menyerahkan hasil laboratorium kepada pasien
4	Jangka waktu penyelesaian	30-60 menit, tergantung jenis pemeriksaan, kecuali pemeriksaan dahak BTA waktunya 3 hari
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	<p>No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id</p>

5. STANDAR PELAYANAN PDP HIV		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien PDP HIV
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan 4. Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan 5. Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

4	Jangka waktu penyelesaian	30 menit perpasien kecuali pasien membutuhkan rujukan
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjokab.go.id

6. STANDAR PELAYANAN RUANG KIA & KB		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Ruang KIA & KB
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2. 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan/ tindakan 5. Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan 6. Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan
4	Jangka waktu penyelesaian	5-20 menit perpasien kecuali pasien membutuhkan rujukan
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjokab.go.id

7. STANDAR PELAYANAN RUANG GIGI		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Ruang Gigi
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta BPJS/ KIS KMM/ SKTM
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2. 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan/ tindakan. Pelayanan gigi dan mulut darurat yang menggunakan scaler ultrasonik dan high speed air driven dilakukan dengan APD lengkap sesuai dengan pedoman karena memicu terjadinya aerosol. 5. Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan 6. Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan
4	Jangka waktu penyelesaian	5-30 menit perpasien kecuali kasus pencabutan gigi dengan penyulit dan pasien membutuhkan rujukan
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id

8. STANDAR PELAYANAN GIZI		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Ruang Gizi
2	Persyaratan Pelayanan	Form rujukan internal antar ruang pelayanan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai bekerja dan menggunakan alat pelindung diri level 1. 2. Petugas melakukan asessment gizi berdasarkan data fisik pasien, pola makan/ diet, penyakit, dan pemeriksaan penunjang. 3. Petugas membuat program perencanaan gizi. 4. Petugas menentukan diet dan menjawab lembar konsul. 5. Petugas memberikan konseling gizi 6. Petugas mendokumentasikan status gizi pasien pada form asuhan gizi
4	Jangka waktu penyelesaian	5-30 menit per pasien
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjokab.go.id

9. STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Ruang Pemeriksaan Umum
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta BPJS/ KIS
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2. 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan 5. Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan 6. Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

4	Jangka waktu penyelesaian	5-20 menit per pasien kecuali pasien membutuhkan rujukan
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id

10. STANDAR PELAYANAN RUANG LANSIA		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Ruang Lansia
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasien baru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi peserta BPJS/KIS
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2. 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan 5. Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan 6. Pemberian terapi (resep obat), atau rujukan jika dibutuhkan
4	Jangka waktu penyelesaian	5-20 menit per pasien kecuali pasien membutuhkan rujukan
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id

11. STANDAR PELAYANAN FARMASI		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Ruang Farmasi
2	Persyaratan Pelayanan	Resep dari ruang pelayanan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 1. 2. Petugas menerima resep dari pasien yang didapat dari dokter di ruangpelayanan 3. Petugas melakukan verifikasi 4. Petugas menyiapkan obat 5. Petugas mengemas obat 6. Petugas memberikan informasi obat kepadapasien <p>Petugas menyerahkan obat kepada pasien</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	5-15 menit
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran,dan masukan	<p>No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjab.go.id</p>

12. STANDAR PELAYANAN KASIR		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum : Menyerahkan kuitansi dari ruang pelayanan (sesuai jenis tindakan)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 1. 2. Petugas menerima kuitansi pembayaran dari pasien/ keluarga pasien yang didapat dari ruangpelayanan 3. Petugas meminta pasien membayar sesuai tagihan 4. Petugas memberikan tanda lunas pada kwitansi (stempel basah) 5. Petugas memberikan karcis retribusi

		kepada pasien/ keluarga pasien sesuai tagihan
4	Jangka waktu penyelesaian	Rata-rata 3 menit
5	Biaya/ tarif	-
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id

13. STANDAR PELAYANAN RUANG TB PARU		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Ruang TB setiap hari Rabu
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas : KTP/ KK/ KIA bagi pasienbaru 2. Kartu berobat bagi pasien yang telah terdaftar 3. Kartu BPJS/ KIS/ JKMM/ SKTM bagi pesertaBPJS/ KIS
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2 2. Petugas menyiapkan rekam medik pasien 1 harisebelum pelayanan 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konsultasi 5. Petugas melakukan rujukan internal untukpemeriksaan laboratorim jika dibutuhkan 6. Petugas memberikan terapi (obat) atau pasiendirujuk
4	Jangka waktu penyelesaian	15-60 menit
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020

6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id
----------	---	--

14. STANDAR PELAYANAN KLINIK SANITASI		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Klinik Sanitasi
2	Persyaratan Pelayanan	Rujukan internal dari ruang pelayanan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 1 2. Petugas menerima rujukan internal yang didapat pasien dari ruang pelayanan 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien 4. Petugas menganalisa permasalahan 5. Petugas memberikan konsultasi sanitasi 6. Melakukan pemeriksaan air minum dan air bersih 7. Melakukan pemeriksaan untuk keperluan ijin PIRT
4	Jangka waktu penyelesaian	15-60 menit
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id

15. STANDAR PELAYANAN RUANG TATA USAHA		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan istirahat dokter 2. Surat keterangan sehat 3. Surat persetujuan SIP dokter, pendirian apotek, poliklinik, rumah bersalin, balai pengobatan, STPT, BPS, PIRT 4. Surat keterangan penelitian/ magang bagi mahasiswa 5. Surat keterangan istirahat bersalin/ hamil
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP/ KK/ KIA) 2. Mengetahui alamat dengan jelas dan membawa persyaratan yang ditentukan bagi pemohon surat ijin/ surat keterangan 3. Membawa obat dari farmasi dan lembar surat istirahat dokter untuk permohonan surat istirahat
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri level 2 2. Petugas menerima pasien/ klien yang datang 3. Petugas meminta pasien/ klien menyerahkan persyaratan yang telah ditentukan 4. Petugas meminta pasien yang mengurus surat keterangan sehat agar mendaftarkan melalui alur pelayanan pasien seperti biasa 5. Petugas meminta pasien ke Ruang Tata Usaha untuk legalisasi surat keterangan sehat, surat ijin dan surat keterangan berobat
4	Jangka waktu penyelesaian	5-15 menit
5	Biaya/ tarif	Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangagung Email : pkmurangagung@gmail.com Website : puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id

16. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Penanganan Keluhan Masyarakat
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan secara lisan dan tertulis (di Buku Keluhan pelanggan atau di ulasan <i>google, Instagram, dll</i>) 2. Identitas resmi pelanggan yang membuat keluhan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyediakan sarana keluhan pelanggan 2. Petugas menerima keluhan dari pelanggan baik secara lisan atau tertulis 3. Petugas menerima dan mencatat keluhan untuk diselesaikan 4. Tim penanganan keluhan melakukan telaah keluhan yang masuk 5. Keluhan disampaikan kepada Kepala Puskesmas 6. Tim penanganan keluhan dan Kepala Puskesmas membuat umpan balik atas keluhan 7. Tim keluhan pelanggan menyampaikan umpan balik kepada pelanggan yang membuat keluhan
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 2 x 24 jam
5	Biaya/ tarif	-
6	Penanganan keluhan, saran, dan masukan	No telepon : (031) 8950177 Pusat Informasi : Instagram : puskesmasurangung Email : pkmurangung@gmail.com Website : puskesmasurangung.sidoarjokab.go.id

17. STANDAR PELAYANAN PASIEN COVID 19 PADA INSTALASI GAWAT DARURAT		
1	Produk pelayanan	Pelayanan pasien Covid 19 di IGD
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu tanda penduduk atau Kartu Keluarga 2. Surat rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan, hasil pemeriksaan penunjang (pasien rujukan)

B. PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melakukan skrinning sesuai dengan pedoman Covid 19 2. Hasil skrinning yang tidak mengarah covid-19 mengikuti prosedur pelayanan di triase umum 3. Hasil skrinning yang menunjukkan indikasi terhadap Covid 19 diberikan edukasi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan protocol covid-19 dan di tempatkan di isolasi IGD 4. Jika pada saat triase maupun saat pemeriksaan ditemukan Orang Tanpa Gejala (OTG) maka petugas melakukan tata laksana sesuai dengan SOP Pemantauan OTG dan ODP COVID-19 oleh Puskesmas 5. Jika pasien memenuhi kriteria Orang Dalam Pemantauan (ODP) maka petugas melakukan tata laksana sesuai dengan SOP Pemantauan OTG dan ODP COVID-19 di Puskesmas 6. Jika pasien memenuhi kriteria Pasien Dalam Pengawasan (PDP) maka petugas melakukan tata laksana sesuai dengan SOP Rujukan Pasien COVID-19 ke Rumah Sakit Rujukan. 7. Jika pasien tidak memenuhi kriteria OTG, ODP, dan PDP maka petugas melakukan tata laksana sesuai kondisi kesehatan pasien dan komunikasi risiko
C. WAKTU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5menit (zona merah dan kuning) 2. Lama tindakan disesuaikan kondisi pasien
D. BIAYA PELAYANAN	Dana Subsidi Pemerintah
E. PRODUK LAYANAN	Pelayanan pasien Covid 19 di IGD
F. PENGADUAN	Petugas : Loker Pengaduan SMS Center : 087878283848

Ditetapkan
di : Sidoarjo
Tanggal : 12 MARET 2022
KEPALA PUSKESMAS URANGAGUNG



dr.SITI ROCHANI

Pembina

NIP. 196811122006042007