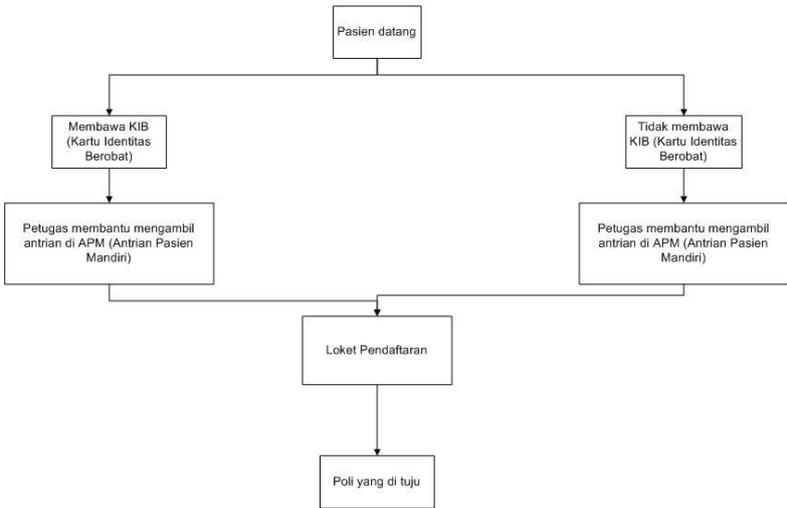


STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

A. Proses Penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau Kartu Pelajar, Kartu Identitas Anak (bagi pasien baru) 2. Kartu Identitas Berobat (bagi pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">ALUR PENDAFTARAN PASIEN</p>  <pre> graph TD A[Pasien datang] --> B[Membawa KIB (Kartu Identitas Berobat)] A --> C[Tidak membawa KIB (Kartu Identitas Berobat)] B --> D[Petugas membantu mengambil antrian di APM (Antrian Pasien Mandiri)] C --> E[Petugas membantu mengambil antrian di APM (Antrian Pasien Mandiri)] D --> F[Loket Pendaftaran] E --> F F --> G[Poli yang di tuju] </pre> <p>Pendaftaran pasien dibedakan pasien rawat jalan baru dan lama, pasien rawat jalan UGD, serta pasien rawat inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru rawat jalan: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas mengucapkan salam dengan ramah kepada pasien. b. Petugas menanyakan identitas kepada pasien dan poli yang di tuju c. Pasien mengambil nomor antrian melalui mesin APM (Antrian Pasien Mandiri), bagi pasien yang tidak bisa menggunakan mesin APM akan diambilkan oleh petugas d. Petugas memanggil no antrian menuju ke loket pendaftaran sesuai dengan nomor antrian APM yang masuk di aplikasi antrian e. Petugas menanyakan kembali poli yang di tuju oleh pasien

		<p>f. Petugas menanyakan jaminan kesehatan yang dimiliki dan menanyakan status pasien merupakan pasien baru / lama dan memastikan di data index pasien</p> <p>g. Apabila data pasien tidak ditemukan di data index pasien maka pasien akan diberi nomor baru dan memasukkan data pasien ke dalam SIMPUS / PCARE</p> <p>h. Petugas mencetak KIB (Kartu Identitas Berobat) kemudian diserahkan kepada pasien dan mengedukasi pasien agar selalu membawa KIB apabila pasien akan berobat lagi</p> <p>i. Petugas mencatat data pasien pada Buku Register Kunjungan</p> <p>j. Petugas memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien, serta informasi lain jika dibutuhkan pelanggan</p> <p>k. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di dekat poli yang dituju</p> <p>l. Petugas mempersiapkan rekam medis dan lembar resep serta mencetak label identitas pasien sesuai dengan kebutuhan Rekam Medis (identitas pada Rekam Medis dan lembar resep) dan kebutuhan pada masing-masing Ruang Pemeriksaan</p> <p>m. Petugas rekam medis mendistribusikan Rekam Medis ke poli yang dituju</p> <p>2. Pasien lama rawat jalan:</p> <p>a. Petugas mengucapkan salam dengan ramah kepada pasien.</p> <p>b. Petugas menanyakan identitas dan KIB kepada pasien dan poli yang di tuju</p> <p>c. Pasien mengambil nomor antrian dengan cara menscan KIB melalui mesin APM (Antrian Pasien Mandiri), bagi pasien yang tidak bisa menggunakan mesin APM akan diambilkan oleh petugas</p> <p>d. Apabila pasien tidak membawa KIB atau identitas maka petugas mengambil nomor antrian biasa lewat mesin APM</p> <p>e. Petugas memanggil no antrian menuju ke loket pendaftaran sesuai dengan nomor antrian APM yang masuk di aplikasi antrian</p> <p>f. Petugas menanyakan kembali poli yang di tuju oleh pasien</p> <p>g. Petugas menanyakan jaminan kesehatan yang dimiliki dan menanyakan status pasien merupakan pasien baru / lama dan</p>
--	--	--

		<p>memastikan di data index pasien kepada pasien yang tidak membawa KIB</p> <p>h. Petugas memasukkan data pasien ke dalam SIMPUS / P-CARE</p> <p>i. Petugas mencatat data pasien pada Buku Register Kunjungan</p> <p>j. Petugas memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien, serta informasi lain jika dibutuhkan pelanggan</p> <p>k. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di dekat poli yang dituju</p> <p>l. Petugas mempersiapkan rekam medis dan lembar resep serta mencetak label identitas pasien sesuai dengan kebutuhan Rekam Medis (identitas pada Rekam Medis dan lembar resep) dan kebutuhan pada masing-masing Ruang Pemeriksaan</p> <p>m. Petugas rekam medis mendistribusikan Rekam Medis ke poli yang dituju</p> <p>3. Pasien rawat jalan UGD :</p> <p>a. Pendaftaran saat jam kantor</p> <ol style="list-style-type: none">1) Petugas mengucapkan salam dengan ramah kepada pasien.2) Petugas pendaftaran menanyakan maksud kedatangan pasien3) Apabila kondisi pasien termasuk dalam kategori gawat darurat maka petugas pendaftaran mengarahkan pasien untuk segera dibawa ke UGD dan keluarga pasien menunggu untuk melakukan pendaftaran4) Petugas pendaftaran menanyakan identitas pasien5) Apabila pasien tidak membawa identitas, pasien di daftar sebagai pasien bayar sendiri 6) Petugas pendaftaran mengecek NIK / nomor kartu jaminan kesehatan di PCARE pasien apakah punya jaminan kesehatan atau tidak7) Petugas pendaftaran mengecek status pasien baru / lama di SIMPUS8) Petugas pendaftaran mengecek data identitas pasien di SIMPUS, menanyakan status pasien merupakan pasien baru / lama dan memastikan di data index pasien.
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none">9) Apabila data pasien tidak ditemukan di data index pasien maka pasien akan diberi nomor baru dan memasukkan data pasien ke dalam SIMPUS / PCARE10) Petugas pendaftaran mencetak KIB (Kartu Identitas Berobat) kemudian diserahkan kepada pasien dan mengedukasi pasien agar selalu membawa KIB apabila pasien akan berobat lagi11) Petugas pendaftaran memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien, serta informasi lain jika dibutuhkan pelanggan12) Petugas rekam medis menyiapkan Rekam Medis rawat jalan serta mencetak label identitas pasien sesuai dengan kebutuhan Rekam Medis (identitas pada Rekam Medis dan lembar resep) dan kebutuhan pada masing-masing Ruang Pemeriksaan13) Petugas rekam medis mendistribusikan Rekam Medis ke UGD <p>b. Pendaftaran di luar jam kantor</p> <ol style="list-style-type: none">1) Petugas mengucapkan salam dengan ramah kepada pasien.2) Petugas UGD menerima pasien dan menanyakan identitas pasien3) Apabila pasien tidak membawa identitas, pasien di daftar sebagai pasien bayar sendiri4) Petugas UGD mengecek NIK / nomor kartu jaminan kesehatan di PCARE pasien apakah punya jaminan kesehatan atau tidak5) Petugas UGD mengecek status pasien baru / lama di SIMPUS6) Petugas UGD mengecek data identitas pasien di SIMPUS, apabila tidak ada di SIMPUS berarti dianggap pasien baru dan di mintakan nomor rekam medis di pendaftaran, apabila data pasien ada di simpus maka penomoran rekam medis sesuai dengan data yang ada di SIMPUS7) Petugas memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien, serta informasi lain jika dibutuhkan pelanggan
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">8) Petugas UGD menyiapkan Rekam Medis rawat jalan9) Setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan petugas UGD mengembalikan rekam medis di ruang filing kurang dari 1x24 jam <p>4. Pasien Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none">a. Rujukan dari RPU (Ruang Pemeriksaan Umum) / KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)<ul style="list-style-type: none">1) Petugas Rawat Inap menerima pasien dari petugas RPU/KIA dengan membawa rekam medis pasien.2) Petugas rawat inap mengecek identitas dan menanyakan jaminan kesehatan yang dimiliki kepada keluarga/pasien.3) Petugas mengecek identitas dan jaminan kesehatan pasien di SIMPUS / P-CARE.4) Petugas memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien, serta informasi lain jika dibutuhkan pelanggan5) Petugas menyiapkan rekam medis rawat inap serta mencetak label identitas pasien sesuai dengan kebutuhan Rekam Medis (identitas pada Rekam Medis dan lembar resep) dan kebutuhan pada masing-masing Ruang Pemeriksaanb. Rujukan dari UGD<ul style="list-style-type: none">1) Petugas Rawat Inap menerima pasien dari petugas UGD dengan membawa rekam medis pasien2) Petugas rawat inap mengecek identitas dan menanyakan jaminan kesehatan yang dimiliki kepada keluarga/pasien3) Petugas mengecek identitas dan jaminan kesehatan pasien di SIMPUS / P-CARE4) Petugas memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien, serta informasi lain jika dibutuhkan pelanggan5) Petugas menyiapkan rekam medis rawat inap serta mencetak label identitas pasien sesuai dengan kebutuhan Rekam Medis (identitas pada Rekam Medis
--	--	--

		<p>dan lembar resep) dan kebutuhan pada masing-masing Ruang Pemeriksaan</p> <p>5. Pasien Rapid Tes Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas mengucapkan salam dengan ramah kepada pasien. b. Petugas menanyakan maksud kedatangan pasien dan menanyakan apakah sudah pernah periksa di puskesmas atau belum c. Petugas meminta identitas pasien untuk mengurus administrasi pasien d. Petugas mengecek status pasien merupakan pasien baru / lama dan memastikan di data index pasien e. Apabila data pasien tidak ditemukan di data index pasien maka pasien akan diberi nomor baru dan memasukkan data pasien ke dalam SIMPUS / PCARE f. Petugas mencetak KIB (Kartu Identitas Berobat) bagi pasien baru kemudian diserahkan kepada pasien dan mengedukasi pasien agar selalu membawa KIB apabila pasien akan berobat lagi g. Petugas memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien, serta informasi lain jika dibutuhkan pelanggan h. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu di ruangan yang telah disiapkan untuk pelayanan rapid test i. Petugas mempersiapkan rekam medis pasien serta mencetak label identitas pasien sesuai dengan kebutuhan Rekam Medis (identitas pada Rekam Medis dan lembar resep) dan kebutuhan pada masing-masing Ruang Pemeriksaan dan melakukan koordinasi dengan petugas RPU dan Laboratorium
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pendaftaran pasien baru : 8 menit</p> <p>Pendaftaran pasien lama : 4 menit</p>
4	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Rp. 15.000,00 2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna, dan pemeriksaan calon pengantin)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pati 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukanm langsung

		via : a. Telepon : 02954101977 b. Whatsapp : 089521403989 c. Email : puskesmaswedarijaksa2@yahoo.co.id
7	Waktu Pelayanan	Pada jam pelayanan Senin s/d Kamis : 07.45 - 13.00 WIB Jum'at : 07.45 - 10.00 WIB Sabtu : 07.45 - 11.30 WIB

b. Proses Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 2. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
2	Saranan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Meja; 3. Kursi; 4. Jaringan Wifi; 5. Antrian Pasien Mandiri; 6. Printer; 7. Printer Label; 8. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SLTA; 2. Lulusan DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya; 3. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 4. Berperilaku baik (jujur, dapat mengendalikan emosi); 5. Memiliki komunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Menguasai standar operasional prosedur; 7. Memiliki pengetahuan tentang perundang- undangan terkait standar pelayanan dan informasi publik; 8. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 9. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 10. Mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan secara periodik dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Pendaftaran, Petugas Antrian, Petugas Rekam Medis (3 orang).

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan kesekamatan pelayanan	Peraturan Bupati Pati Nomor 47 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas; b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).