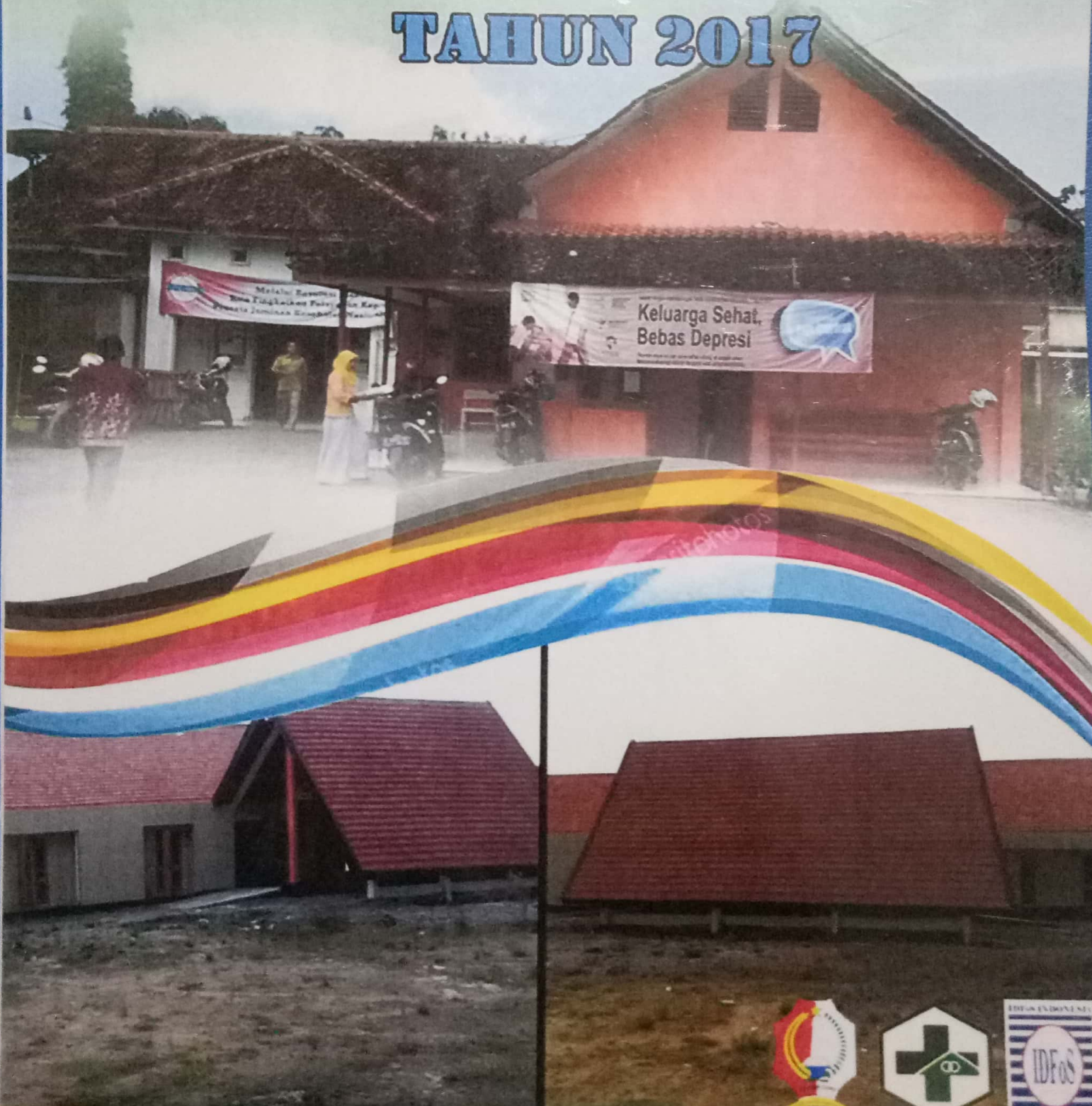


MAKLUMAT PELAYANAN PUSKESMAS GAYAM KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2017



**MAKLUMAT PELAYANAN
PUSKESMAS GAYAM KECAMATAN GAYAM
KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2017**

PROFIL PELAYANAN

VISI

Puskesmas Dengan Pelayanan Prima Menuju Kecamatan Gayam Sehat Mandiri.

MISI

1. Memberikan pelayanan secara prima.
2. Meningkatkan kualitas SDM.
3. Mengembangkan sarana dan prasarana yang mengutamakan kualitas Pelayanan.
4. Meningkatkan akses dan keterjangkauan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.
5. Meningkatkan peran serta aktif masyarakat terhadap kesehatan.

A. STANDAR PELAYANAN

Jenis, Jadwal dan Lama Pelayanan

Unit Pelayanan	Jadwal		Lama Pelayanan	Tempat Pelayanan
	Hari	Jam		
1. Locket / Tempat Pendaftaran	Senin – Kamis	08.00 – 12.00	5 menit untuk pasien lama 7 menit untuk pasien baru	Dalam Gedung Puskesmas
	Jumat	08.00 – 10.30		
	Sabtu	08.00 – 11.00		
2. Poli Umum dan Poli P2M (Tanpa Tindakan)	Senin – Kamis	08.00 – pasien habis	5 Menit – 7 Menit Kondisional	Dalam Gedung Puskesmas
3. Kamar Tindakan	Jumat	08.00 – pasien habis	3 Menit – 7 Menit	
4. Laboratorium			5 Menit – 30 Menit	
5. Poli MTBS (bayi, Balita, APRAS Sakit)			3 Menit – 7 Menit	
6. Klinik Konsultasi	Sabtu	08.00 – pasien habis	3 Menit – 7 Menit	
7. Poli Gigi dan Mulut			15 Menit – 30 Menit	
8. Administrasi			3 Menit – 7 Menit	
9. Rujukan			(Tindakan 10 – 15 Menit)	
			3 Menit – 7 Menit	

10. Poli KIA ANC,	Senin - Kamis	08.00 – pasien habis	10 Menit - 15 Menit	Dalam Gedung Puskesmas
	Jum'at	08.00 – pasien habis		
	Sabtu	08.00 – pasien habis		
11. Poli KB Pelayanan IMPLAN/IUD, IVA, Konseling, Suntik, PIL, Kondom, Papsemear,	Senin – Kamis	08.00 – pasien habis	7 Menit – 60 Menit	Dalam Gedung Puskesmas
	Jum'at	08.00 – pasien habis		
	Sabtu	08.00 – pasien habis		
12. Imunisasi	Senin – Kamis	08.00 – pasien habis	10 Menit - 15 Menit	Dalam Gedung Puskesmas
	Jumat	08.00 – selesai		
	Sabtu	08.00 – pasien habis		
13. Informasi	Senin - Kamis	08.00 – pasien habis	1 Menit – 30 Menit	Dalam Gedung Puskesmas
	Jum'at	08.00 – pasien habis		
	Sabtu	08.00 – pasien habis		
14. Posyandu	Minggu KE-I dan Ke-II	09.30 – 12.00	3 Menit – 7 Menit	Luar Gedung
15. Kelas Ibu hamil / balita	Kondisional	10.00 – 12.00	Kondisional	Luar Gedung
16. Penyuluhan	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan penerima manfaat	09.00 – 12.00	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan penerima manfaat	Luar Gedung
17. Emergency (Ambulance)	Senin – Sabtu	Jam kerja	Kondisional (on Call)	Luar dan Dalam Gedung Puskesmas
18. UKS & ukgs	Senin – Sabtu	Jam Kerja	Kondisional	Puskesmas (Kalau diluar sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan penerima layanan)

Catatan :

1. Puskesmas Buka maksimal 30 menit sebelum pelayanan pertama buka
2. Kondisi lingkungan Puskesmas sudah bersih sebelum puskesmas buka layanan

3. Petugas wajib datang minimal 15 menit sebelum pelayanan dibuka dan kemudian mempersiapkan segala kebutuhan pelayanan. Dengan toleransi 15 menit.
4. Untuk meningkatkan kedisiplinan, dilaksanakan briefing setiap hari Senin jam 07.15 – 07.30
5. Dalam hal terjadi kendala teknis yang berakibat pada penambahan waktu layanan maka petugas yang bersangkutan akan mengumumkan ke pasien/pengguna
6. Menginformasikan jam mendapatkan pelayanan pada pasien yang baru datang (Pada antrian panjang)
7. Dalam penanganan tindakan terhadap pasien (pengguna layanan) yang sifatnya khusus dan penangan serius untuk waktu yang dibutuhkan tidak harus mengacu pada lama waktu yang telah ditentukan akan tetapi kondisional.
8. Puskesmas bisa buka 24 Jam setiap hari
9. Untuk antrian menyesuaikan di poli masing masing sesuai poli yang dituju oleh pasien
10. Harapannya Puskesmas supaya ada Rawat Inapnya

B. TARIF PELAYANAN

1. Sesuai Perda nomor 09 tahun 2012 tentang Tarif Kabupaten Bojonegoro
2. Sesuai Peraturan Bupati Bojonegoro nomor 18 Tahun 2011 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

C. STANDAR SARANA & FASILITAS PELAYANAN

No	Fasilitas & Sarana Pelayanan	Kondisi Standar	Penanggung Jawab
1	Ruang Tunggu	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas kebersihan
2	Bagian Informasi	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
3	Loket	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli

4	Poli Umum	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
5	Poli Gigi	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
6	Poli KIA & KB	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
7	Poli Lansia	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
8	Poli Gizi	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
9	Poli Imunisasi	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
10	Ruang Obat	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
11	Ruang Laboratorium	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Poli
12	Tempat Parkir	-Bersih -Nyaman -Aman (menggunakan kartu parkir) -Penataan kekhususan kendaraan -Penataan pintu masuk dan pintu keluar kendaraan	Petugas Parkir
13	Kotak Saran	Form & alat tulis Ditempatkan di tempat yang terlihat	Staf Humas
14	Toilet / Kamar Mandi	Bersih Air lancar sabun	Petugas Kebersihan
15	Lantai Puskesmas dan Halaman	Mengacu pada standart tata graha puskesmas 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Petugas Kebersihan
16	Taman	Asri	Petugas Kebersihan
17	Penempatan Gedung baru	Masih Dalam Proses pengajuan	Kepala Puskesmas

Catatan :

Masyarakat memberi Masukan Meminta jam tambahan pelayanan

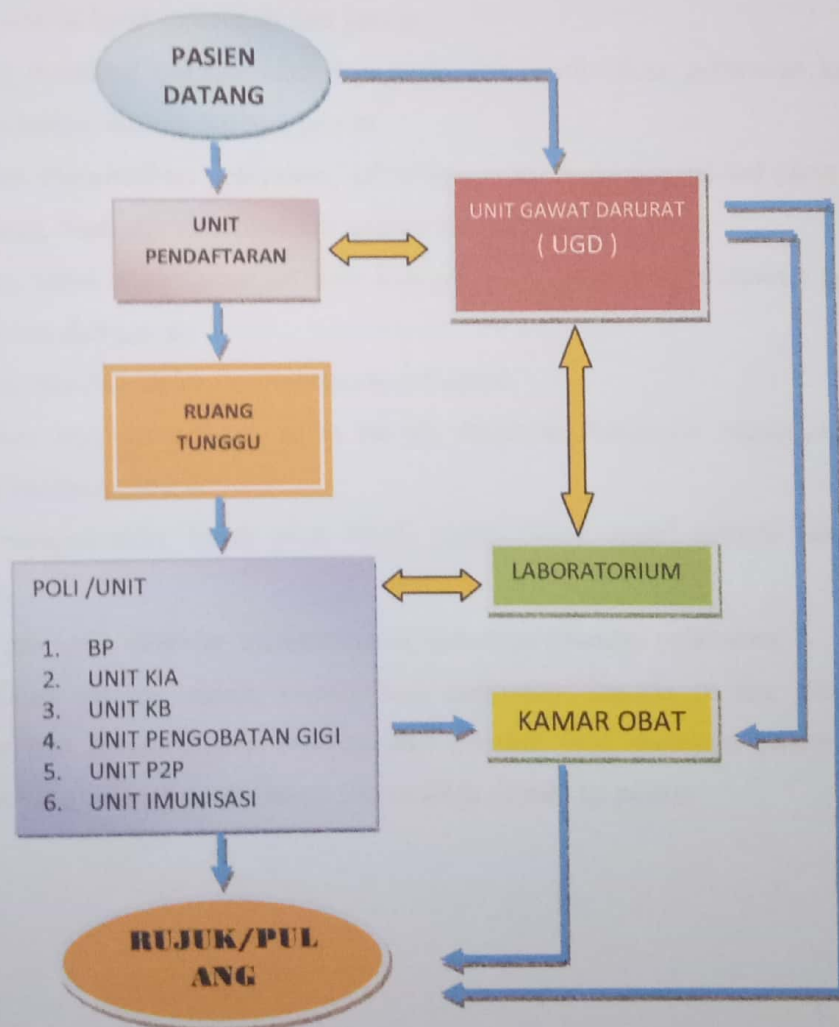
D. PELAYANAN OBAT

1. Obat yang diberikan adalah obat jenis generik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah untuk Dinas Kesehatan
2. Petugas pengambil obat, adalah petugas yang telah ditugaskan pada kamar obat.
3. Apabila ada keterlambatan dan/atau kekosongan obat, petugas wajib memberitahukan kepada pasien dengan cara yang baik dan sopan.

E. PELAYANAN ALAT

1. Alat yang digunakan adalah alat yang berfungsi dan memenuhi standar kelayakan pakai.
2. Alat medis selalu diperhatikan kondisi steril dan non steril
3. Penggunaan alat medis harus dilakukan oleh petugas medis yang berwenang.
4. Alat non medis, selalu diperhatikan dan diperiksa setiap hari kebersihan, ketersediaan dan keberfungsian oleh petugas yang telah ditunjuk.

F. ALUR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS GAYAM



G. SIKAP PETUGAS PEMBERI LAYANAN

1. Sapaan petugas kepada pelanggan sedapat mungkin menggunakan bahasa pelanggan (bahasa daerah atau bahasa Indonesia)
Selamat pagi/siang Bapak/Ibu, ada yang bisa di bantu?
2. Sapaan sesama petugas dan tamu :
Selamat pagi/siang, Pak/Bu?
3. Penerima telepon :
Selamat pagi/siang, Puskesmas Gayam terima, ada yang bisa di bantu?
4. Petugas memberikan informasi yang jelas dan tepat pada pengguna layanan
5. Di akhir pelayanan, petugas memberikan ucapan :
Semoga lekas sembuh (bagi yang sakit) atau Terima kasih atas kunjungan Bapak/Ibu
6. Petugas pemberi layanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
7. Pakaian petugas memakai seragam dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan atribut lengkap kecuali hari jum'at
8. Dilarang memakai pakaian olah raga pada saat memberikan pelayanan kecuali dalam keadaan darurat dan hari jum'at
9. Pada saat memberikan pelayanan, sebaiknya tidak berbicara hal-hal yang tidak perlu, yang tidak ada hubungannya dengan pelayanan
10. Dilarang untuk melakukan aktifitas lain pada saat memberi pelayanan kecuali dengan izin dari pasien
11. Dilarang merokok di kawasan Puskesmas Gayam.
12. Pada jam layanan Petugas harus berada ditempat Pelayanan masing-masing, kecuali keadaan darurat
13. Sikap petugas tidak boleh pilih Kasih (tidak diskriminasi) kepada pengguna layanan
14. Disaat jam kerja dilarang menggerombol/ngerumpi ditempat pelayanan
15. Jika disaat petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, kemudian petugas lain membutuhkan bantuan dari petugas yang melayani pasien maka petugas yang minta bantuan harus izin terlebih dahulu ke pasien

H. MEKANISME KOMPLAIN (kritik, saran, keluhan)

Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui cara :

1. Pengaduan melalui Puskesmas:

- a. Mengisi formulir keluhan pelanggan dan memasukan ke kotak pengaduan yang telah disediakan
- b. Telepon Kepala Puskesmas Telp/ sms : dr. Arman Fathoni (081230710217)
- c. Melalui Email : pkmgayam@gmail.com
- d. Tim Pengaduan Puskesmas Telp/ sms : Bapak Kisno (082131184490)
Bapak Bambang (085230836212)

2. Pengaduan melalui Forum Masyarakat Madani, dapat disampaikan melalui:

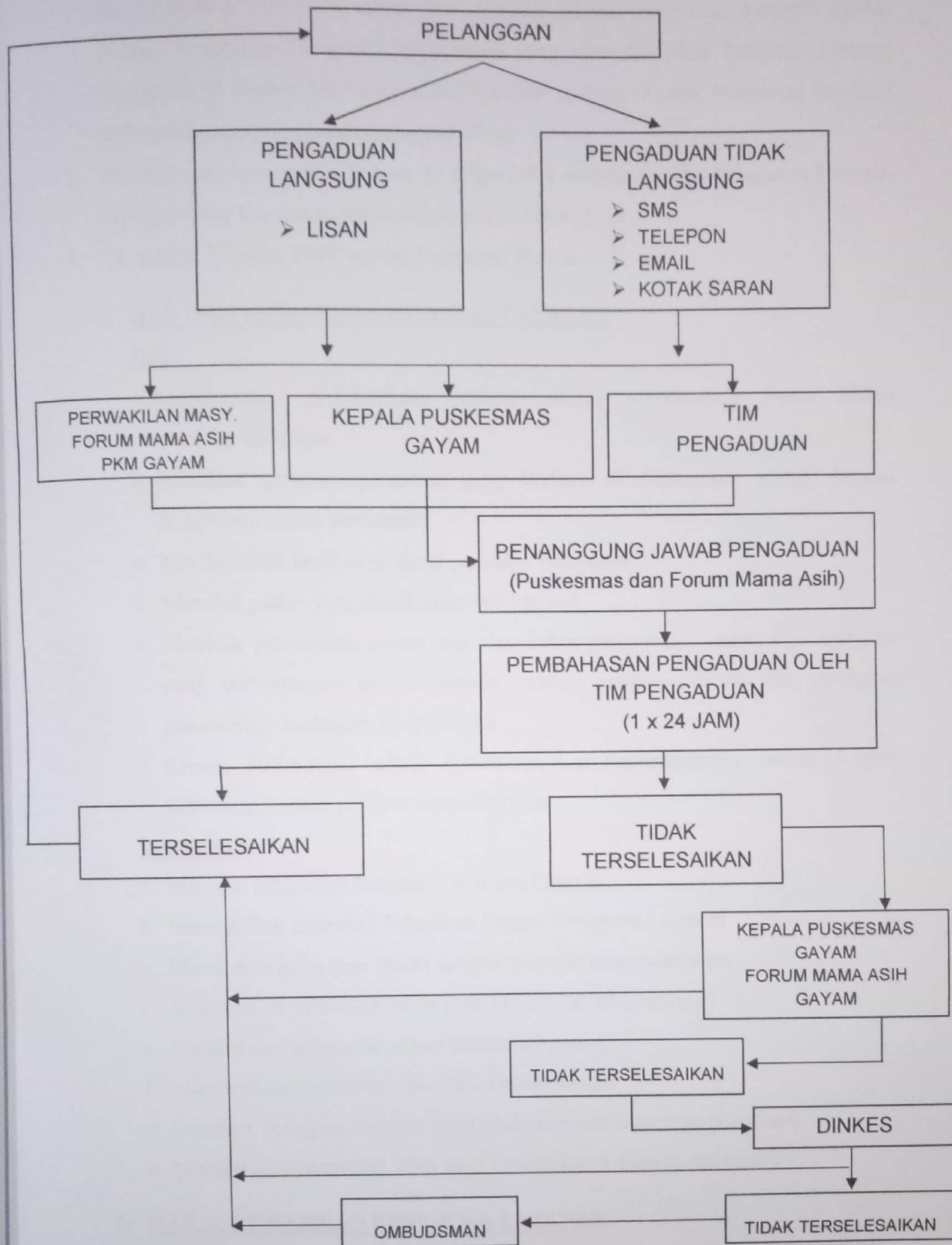
SMS / Telp. kepada Forum Mama Asih Masyarakat Peduli Puskesmas Gayam Matoh (Forum Mama Asih MP2GM)

- Bapak Al Syaifuddin : Ds. Gayam Kec. Gayam Kab. Bjn (082331186186)
- Bapak Ali Rosyad : Ds. Ngraho Kec. Gayam Kab. Bjn (085232119157)
- Ibu Dian Nur Biati : Ds. Bonorejo Kec. Gayam Kab. Bjn (082229004688)
- Bapak Samin : Ds. Begadon Kec. Gayam Kab. Bjn (085331226721)
- Bapak Saripin : Desa Brobohan Kec. Gayam Kab. Bjn (085338510535)
- Ibu Khotimah : Desa Cengungklung Kec Gayam Kab. Bjn (082132100422)
- Bapak Wahyu P : Desa Ringintunggal Kec. Gayam Kab. Bjn (082337636209)
- Bapak Munib : Desa Mojodelik Kec Gayam Kab. Bjn (081330654295)
- Ibu Tiani : Desa Beged Kec. Gayam Kab. Bjn (085234621551)
- Ibu Sri Mulyati : Desa Katur Kec. Gayam Kab. Bjn (085303530073)
- Ibu Umi Syarofah : Desa Sudu Kec. Gayam Kab. Bjn (081359516746)
- Bapak Ruswaji / Dian: Desa Manukan Kec. Gayam Kab. Bjn (085646131065)

3. Jawaban resmi atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan akan diselesaikan dalam waktu paling lama 1 x 24 jam.

4. Kerahasiaan pelapor dijamin oleh Tim Pengaduan Puskesmas Gayam

I. ALUR PENGADUAN



J. BIAYA

Sesuai Regulasi atau Perda Kabupaten No. 9 tahun 2012 tentang Perda Tarif Kabupaten Bojonegoro

K. HAK & KEWAJIBAN (Pemberi Layanan)

1. Sesuai Perbup Nomor 18 tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kabupaten Bojonegoro yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/Menkes/Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota
2. SK Gubernur Jawa Timur Nomor 27 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
3. UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1) HAK DAN KEWAJIBAN PEMBERI LAYANAN

Hak :

- a. Mendapatkan perlindungan hukum tatkala menghadapi kasus dalam menjalankan tugas
- b. Membuat peraturan-peraturan yang berlaku di Puskesmas sesuai dengan kondisinya secara partisipatif
- c. Mendapatkan fasilitas minimal peralatan pelayanan
- d. Menolak pasien yang diwakilkan saat berobat
- e. Menolak permintaan pasien dan atau keluarganya untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan standar profesi maupun hukum dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- f. Kepala Puskesmas berhak mendelegasikan kewenangannya sesuai dengan kebutuhan kepada petugas yang kompeten

Kewajiban:

- a. Mentaati Maklumat Pelayanan (Citizen Charter)
- b. Memberikan Informasi Pelayanan kepada Pengguna Layanan
- c. Melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur tetap pelayanan
- d. Memberikan pelayanan tanpa pilih kasih(tidak diskriminasi)
- e. Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien.
- f. Memberikan penjelasan/informasi kepada pasien.
- g. Menegur Pengguna layanan yang tidak mentaati ketentuan pelayanan
- h. Memberikan pelayanan lebih awal kepada kasus darurat dan rentan

2) HAK & KEWAJIBAN PENERIMA LAYANAN

Hak:

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib, peraturan dan Perkiraan biaya pelayanan yang berlaku di Puskesmas Gayam

- b. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standart dan kebutuhan pasien
- c. Mendapatkan informasi yang jelas atas hasil pemeriksaan/konsultasinya seperti :
 - a) Penyakit yang diderita
 - b) Tindakan medis yang akan dilakukan
 - c) Kemungkinan penyulit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya, alternatif lainnya.
- d. Meminta konsultasi medis
- e. Menyetujui atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh penyedia layanan sehubungan dengan penyakit yang dideritanya kecuali untuk kasus-kasus KLB (Kejadian Luar Biasa) / kasus yang dapat membahayakan masyarakat
- f. Menyampaikan saran, kritik, keluhan dan melakukan komplain terhadap pelayanan yang kurang memuaskan

Kewajiban :

- a. Membawa kartu identitas (KTP/ KK/ BPJS/ Akte Kelahiran) dan atau sesuai aturan yang berlaku.
- b. Membawa kartu tanda pengenal berobat Puskesmas Gayam
- c. Biaya pelayanan Gratis kecuali luar Kabupaten Bojonegoro wajib Membayar biaya pelayanan sesuai tarif Perda No 18 tahun 2011 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada dinas kesehatan kab. bojonegoro
- d. Mengikuti alur pelayanan Puskesmas
- e. Mentaati peraturan Puskesmas
- f. Memberikan keterangan sejelas-jelasnya dan jujur tentang keluhannya
- g. Datang tanpa diwakilkan saat berobat
- h. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak tenaga kesehatan serta petugas lain yang bertugas di Puskesmas

Catatan :

- a) Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga puskesmas dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan setelah mendapat penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- b) Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya

L. SANKSI

1. Bagi penyedia layanan

Jika terjadi mal praktek maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu sesuai dengan UU RI No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan.

2. Bagi pengguna layanan

- 1) Pengguna layanan dengan kasus penyakit menular yang dapat menimbulkan wabah dan penyakit karantina/ yang dapat membahayakan masyarakat, jika menolak tindakan medis, maka dikenakan sanksi sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (UU No. 4 tahun 1984)
- 2) Pengguna layanan wajib retribusi, jika tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam maklumat pelayanan dengan membayar sesuai perda, dikenakan sanksi Perda Kabupaten No. 9 tahun 2012 tentang Perda Tarif Kabupaten Bojonegoro tentang retribusi pelayanan kesehatan Kabupaten Bojonegoro

M. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan:

1. Melakukan survei kepuasan pelanggan satu tahun sekali oleh Forum Mama Asih Masyarakat Peduli Puskesmas Gayam Matoh (Forum Mama Asih MP2GM) bersama dengan Puskesmas Gayam serta boleh bekerjasama dengan pihak ke 3.
2. Menyampaikan hasil survei secara terbuka dan/atau melalui media massa kepada masyarakat secara periodik.

Demikian Maklumat pelayanan ini kami buat, sebagai wujud komitmen dalam memberikan pelayanan prima pada masyarakat

Perwakilan Masyarakat

Forum Mama Asih PKM Gayam



SYAIFUUDIN

a.n. Ombudsman Jawa Timur

SULUNG MUNA RIMAWAN, S.Pd., Msi

Gayam, Agustus 2017

Kepala Puskesmas Gayam

dr. ARMAN FATHONI

NIP.19720819 200212 1 007



dr. SUNHADI, M.Kes

Nip. 195907211987011001