

# STANDAR PELAYANAN

## Layanan Poli Pendaftaran

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
	<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>	
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan hadir langsung.</li> <li>2. Membawa identitas pengguna layanan yaitu kartu berobat dan/atau kartu BPJS pasien.</li> <li>3. Mengambil no.antrian di loket pendaftaran.</li> <li>4. Memberikan informasi biodata seperti nama,alamat,tanggal lahir,satker,nomor telepon dan nomor kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>5. Tujuan poli konsultasi yang diminta secara jelas dan mencantumkan waktu konsultasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil no.antrian di loket pendaftaran</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu</li> <li>3. Petugas memanggil no. antrian sesuai urutan</li> <li>4. Pasien lansia dan pasien dengan keterbatasan khusus (memiliki hambatan fisik, budaya, sosial, ekonomi, bahasa, dll) dapat didampingi dan dibantu oleh petugas sesuai dengan kebutuhan pasien selama berada di Klinik Pratama Kemhan.</li> <li>5. Petugas mengucapkan salam kepada pasien.</li> <li>6. Petugas meminta tanda pengenal yaitu kartu berobat dan/atau kartu BPJS pasien.</li> <li>7. Petugas menanyakan status pasien, apakah pasien tersebut pasien baru, pasien lama, atau pasien lama yang tidak membawa kartu berobat.</li> <li>8. Petugas akan menginput data pasien kedalam aplikasi webantrean BPJS</li> <li>9. Petugas akan mengeluarkan kartu status dan untuk dibawa ke ruang anamnesa</li> <li>10. Pengguna layanan menunggu di ruang tunggu kembali untuk menunggu mendapatkan layanan pengkajian awal atau anamnesa dan pengukuran keadaan umum dan vital sign.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Kurang dari 10 menit
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Penyediaan dokumen Rekam medis milik pengguna layanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi Pengaduan melalui kotak saran <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menyiapkan kotak saran dan blangko keluhan untuk pasien.</li> <li>b. Petugas memantau kotak saran setiap 2 minggu sekali dan dibuka setiap hari jumat di minggu ke 2</li> <li>c. Petugas mencatat hasil keluhan pasien di dalam buku keluhan pasien</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Petugas menganalisa hasil keluhan pasien dan membuat tindak lanjut.</li> <li>e. Petugas membuat laporan dan melaporkannya kepada unit terkait</li> <li>f. Petugas melakukan evaluasi tindak lanjut dan verifikasi kepada unit terkait bahwa keluhan sudah diatasi</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Identifikasi pengaduan secara langsung <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pendaftaran langsung menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien</li> <li>b. Petugas melaporkan hasil keluhan kepada poli terkait</li> <li>c. Petugas menuliskan keluhan pasien di dalam buku keluhan pasien.</li> <li>d. Membuat laporan untuk evaluasi.</li> </ul> </li> </ul>
	<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5/Menkes/PER/2014 tentang Panduan Praktek Klinis Dokter di Fasyankes Primer</li> <li>5. Permenkes Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>6. Keputusan Menteri Pertahanan Nomor : Kep/745/M/V/2019 tentang Daftar susunan Personil dan uraian tugas Jabatan fungsional serta jabatan pelaksana kementerian Pertahanan.</li> <li>7. Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 hal.687 tentang Standar kegiatan usaha dan Produk Perizinan berusaha berbasis risiko sektor kesehatan</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana-prasarana dan fasilitas pendukung proses pelayanan pendaftaran sesuai standar antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Jaringan internet</li> <li>2. Mesin antrean</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Kursi petugas</li> <li>8. Kursi tunggu</li> <li>9. Meja tulis</li> <li>10. Meja resepsionis</li> <li>11. TV</li> <li>12. AC</li> <li>13. Telepon</li> <li>14. Lemari Penyimpanan Berkas Rekam Medis</li> <li>15. Tempat sampah</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal berpendidikan Diploma III Rekam Medis</li> <li>2. Bila belum memenuhi dapat dari jalur pendidikan umum tetapi mempunyai sertifikat pelatihan Rekam Medis</li> <li>3. Mempunyai keahlian menggunakan komputer berbasis data</li> <li>4. Mampu menggunakan statistik kesehatan untuk menghasilkan informasi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Mampu melaksanakan administrasi pengarsipan, penyimpanan dan perawatan berkas rekam medis</li> <li>6. Mampu mengelola, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi dan menilai mutu rekam medis</li> <li>7. Mampu berkolaborasi inter dan intra profesi yang terkait dalam pelayanan kesehatan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan pimpinan Tinggi terkait</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Kepala Klinik Pratama Kemhan dan atau Kepala Sub Bag Yankes Ba Rumga Roun Setjen Kemhan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 ( tiga ) orang pegawai/pejabat fungsional
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan diberikan sesuai Jadwal dan SOP yang telah ditentukan</li> <li>2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Kepatuhan petugas dalam melayani dengan komunikasi 3 S (Senyum, Sapa, Salam)</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Klinik Pratama Kemhan selama pengguna layanan berada dilingkungan Klinik Pratama Kemhan.</li> <li>2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Berkas rekam medis yang diberikan dengan waktu cepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p> <p>Pelaksanaan evaluasi meliputi penghitungan angket survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>