



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS CISADEA

Jalan Indragiri IV No.43 Telp.(0341) 489540 e-mail:puskesmascisadea@gmail.com

M A L A N G

Kode Pos 65126

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : RUANG PELAYANAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	kartu Berobat KK,KTP dan BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang sendiri atau diantar keluarga ke UGD dengan menyerahkan kartu Berobat KK,KTP dan BPJS.2. Pasien di catat di kartu status UGD3. Pasien dilakukan anamnese4. Pemeriksaan fisik pasien5. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien diarahkan ke laboratorium6. Menegakkan diagnosa untuk menentukan tindakan / pertolongan kegawatdaruratan yang akan dilakukan.7. Penanganan pasien sesuai advise dokter8. Jika pasien memerlukan perawatan tindak lanjut, pasien disarankan untuk di rujuk ke rumah sakit9. Pemberian resep kepada pasien, dan petugas administrasi melengkapi berkas rekam medis pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 Menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien BPJS : Gratis2. Pasien Umum : Tarif sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.3. Tersedia banner berisi informasi ttg biaya / tarif layanan<ul style="list-style-type: none">◆ Pemeriksaan UGD 15.000◆ Rujukan Dalam Kota 75.000◆ Rujukan Luar Kota 75.000 + 25.000 per 10 Km

5	Produk Pelayanan	Pertolongan Kegawat daruratan (emergency)
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPAN LAPOR 2. Sambat Online 3. Website Puskesmas Cisadea: puskcisadea.malangkota.go.id 4. Media Sosial: Wa, FB, IG, Twitter, website, Email. 5. WA Puskesmas Cisadea Care 0821-4295-7649 6. Aduan Langsung: Ruang Pengaduan, Kotak Saran

B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 38 Tahun 2014, tentang Keperawatan 2. Permenkes 26 TH 2019 Tentang izin dan praktek Perawat 3. Permendagri No.52 tahun 2011 Tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Propinsi dan Kabupaten/Kota. 4. Permenpan No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Walikota Nomor 84 Tahun 2019 tentang Pembentukan Pusat Kesehatan Masyarakat. 7. Peraturan Walikota Malang Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Buku regester 3. Stetoskop 4. Tensi meter 5. Lampu senter 6. Reflek hamer 7. Tong sptel 8. Diagnostic set for eye,ear,nose dan larynx

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Thermometer instan ear. 10. Set resusitasi dewasa dan bayi 11. Oksigen set 12. Set tindakan bedah 13. Set sterilisator
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Umum - Perawat Ners - Perawat
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung / Kepala Puskesmas 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	7 orang
6	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang diberikan oleh petugas yang berkompetensi
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar
8	Monev Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Monev kinerja dilakukan melalui pralokmin, Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Monev berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali 4. Kotak Saran 5. Pengaduan



Kepala Puskesmas Cisadea

dr. WIDJATMIKO
Pembina Utama Muda
NIP.19690515 200212 1 013