

**STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
PELAYANAN GAWAT DARURAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dalam kondisi gawat darurat, tanpa persyaratan administrasi awal 2. Identitas pasien dicatat setelah kondisi pasien stabil (dilaporkan oleh pasien/keluarga pasien) 3. Berlaku untuk seluruh pasien (BPJS maupun umum)
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diterima di ruang UGD, dilakukan triase (merah, kuning, hijau) oleh perawat 2. Petugas menggunakan APD sesuai risiko dan mencuci tangan 3. Dilakukan anamnesis singkat dan pemeriksaan tanda vital 4. Dokter/perawat melakukan tindakan kegawatdaruratan sesuai SOP 5. Jika pasien stabil → diarahkan ke poli terkait (bila perlu) 6. Jika membutuhkan rujukan → diterbitkan surat rujukan ke FKRTL (menggunakan ambulans dan didampingi petugas kesehatan bila perlu) melalui SISRUTE 7. Dilakukan edukasi & KIE kepada pasien/keluarga 8. Semua tindakan dicatat dalam Rekam Medis Elektronik (RME)
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 – 180 menit (tergantung kasus dan tingkat kegawatan)
4	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan ini tidak berbiaya bagi peserta BPJS 2. Bagi Pelanggan Umum dikenakan biaya sesuai kasus berdasarkan Perwako Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dan penjelasan tentang kegawatdaruratan 2. Layanan medis gawat darurat 3. Resep sesuai diagnosa 4. Surat rujukan apabila diperlukan 5. Surat Keterangan berobat (apabila diperlukan) 6. Surat Keterangan Sakit (apabila diperlukan)
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Situs jaringan <i>Google Review</i> 5. Aplikasi <i>WhatsApp</i>. 6. <i>Telpon</i> 7. <i>Instagram</i> 8. <i>Facebook</i> 9. <i>Email</i> 10. <i>Website</i> 11. <i>Sp4n Laporan</i>
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan

		Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bed pasien 2. Tensimeter 3. Stetoscop 4. Termometer 5. Senter 6. Tiang infus 7. Oksigen 8. Troly emergensi 9. Obat dan BMHP 10. Kursi roda 11. Nebulizer 12. EKG 13. Minor set 14. Timbangan dewasa 15. Pengukur tinggi badan 16. Komputer dan jaringannya 17. Printer 18. ATK 19. Meja dan Kursi <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan emergensi 2. Toilet 3. Wastafel 4. Ruang tunggu 5. Kotak Pengaduan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum dengan STR & SIP 2. Perawat dengan STR & SIP 3. Bidan dengan STR & SIP
10	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	2-3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilakukan petugas yang kompeten 2. Jaminan pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan sesuai dengan standar pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas wajib menggunakan APD2. Alat medis terjamin steril3. Obat emergensi tidak kedaluwarsa4. Data pasien dijaga kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Lokakarya Mini2. Penilaian Kinerja Puskesmas3. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali