



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN TINDAKAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien sebelum dilakukan tindakan medis</li><li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan / sesuai advis dokter</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran atau rujukan dari poli umum
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li><li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik</li><li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li></ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li><li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien</li><li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien</li><li>4. Petugas melakukan tindakan sesuai advis Dokter</li><li>5. Petugas Mengisi CPPT di Simpus setelah dilakukan tindakan</li><li>6. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek</li></ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Selama jam pelayanan rawat jalan 07.30 s.d 14.30
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengaduan langsung</li><li>b. Kotak saran</li><li>c. Telepon : (0285) 421442</li><li>d. E-mail : <a href="mailto:uptpuskesmasbendan@gmail.com">uptpuskesmasbendan@gmail.com</a></li><li>e. Nomor Whatsapp : 0813-9120-0020</li><li>f. Website : <a href="https://pkm-bendan.pekalongankota.go.id">https://pkm-bendan.pekalongankota.go.id</a></li><li>g. Instagram : <a href="#">puskesmas_bendan</a></li><li>h. Facebook : <a href="#">puskesmas_bendan</a></li><li>i. Tiktok : Puskesmas Bendan</li></ol></li><li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li><li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan</li><li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui papan jawaban pengaduan, telepon, E-mail, whatsapp, website, instagram, facebook, tiktok pengadu yang bersangkutan</li></ol>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li><li>2. Meja Konsultasi</li><li>3. Tempat tidur periksa</li><li>4. Alat tindakan</li><li>5. Bahan habis pakai</li><li>6. Tensimeter</li><li>7. Stetoskop</li><li>8. Senter</li></ol>



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
DINAS KESEHATAN

**UPT PUSKESMAS BENDAN**

Jalan Slamet No. 2 Pekalongan Kode Pos 51119  
Telp. (0285) 421442 Pos-el: [uptpuskesmasbendan@gmail.com](mailto:uptpuskesmasbendan@gmail.com)  
Laman: <https://pkm-bendan.pekalongankota.go.id/>

		9. Timbangan 10. Mikrotoise 11. Komputer
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum dengan Pendidikan minimal S-1 Profesi Kedokteran 2. Perawat dengan Pendidikan minimal D-3 Keperawatan
10.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 2. Dua orang Perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Kota Pekalongan

Pada tanggal : 18 Maret 2024

Kepala UPT Puskesmas Bendan

Kota Pekalongan



NIP. 19770522 201001 2 006