



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN GIGI DAN MULUT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE</li><li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li><li>3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis</li><li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan</li><li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
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. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan</li><li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien sesuai keluhan</li><li>4. Petugas memberikan informasi sesuai dengan tindakan yang akan dilakukan</li><li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan</li><li>6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan</li><li>7. Pasien mendapat tindakan sesuai kasus</li><li>8. Petugas memberi resep obat</li><li>9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek</li></ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kasus ringan maksimal 15 menit</li><li>2. Kasus berat &gt; 15 menit</li></ol>
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 dokter</li></ol>



		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Dental Unit</li><li>4. Kompresor</li><li>5. Tensimeter</li><li>6. Stetoskop</li><li>7. Timbangan badan</li><li>8. Thermometer</li><li>9. Sterilisator</li><li>10. Alat tindakan</li><li>11. Komputer</li><li>12. Printer</li></ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokter Gigi dengan Pendidikan S-1 Profesi Kedokteran Gigi</li><li>2. Terapis Gigi dan Mulut dengan Pendidikan minimal D-3 Keperawatan Gigi</li></ol>
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dua orang Dokter Gigi</li><li>2. Dua orang Terapis Gigi dan Mulut</li></ol>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas</li><li>2. Tim Mutu Puskesmas</li><li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li></ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien</li><li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li></ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li></ol>

Ditetapkan di : Kota Pekalongan

Pada tanggal : 18 Maret 2024

Kepala UPT Puskesmas Bendan

Kota Pekalongan



Dr. Dita Rasnasuri

Pembina, IV/a

NIP. 19770522 201001 2 006