



STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan6. Petugas memberi resep obat7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jangka Waktu Pelayanan	± 5 menit
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"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan langsung b. Kotak saran c. Telepon : (0285) 421442 d. E-mail : uptpuskesmasbendan@gmail.com e. No Whatshapp : 0813-9120-0020 f. Website g. Instagram : puskesmas_bendan h. Facebook : puskesmas_bendan i. Tiktok : Puskesmas Bendan 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui papan jawaban pengaduan, telepon, E-mail, whatsapp, website, instagram, facebook, tiktok pengadu yang bersangkutan
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja pemeriksaan/ meja dokter 3. Tempat tidur pemeriksaan 4. Alat tindakan 5. Bahan habis pakai 6. Tensimeter 7. Termometer 8. Stetoskop 9. Senter 10. Timbangan 11. Microtoise 12. Komputer dan Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum dengan Pendidikan S-1. Profesi Kedokteran 2. Perawat dengan Pendidikan Minimal D-3 Keperawatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
10.	Jumlah Pelaksana	1. Empat orang Dokter 2. Lima 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

Dita Rasnasuri

Pejabat, IV/a

NIP. 19770522 201001 2 006