



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA
UPTD PUSKESMAS KARANGMONCOL

Nomor SOP : 443/.../SOP/II/2021

Tanggal : 2 Januari 2021
Pembuatan

Tanggal : -
Revisi

Tanggal : 2 Januari 2021
Efektif

Disahkan Oleh Kepala UPTD Puskesmas Karangmoncol



SUTRISNO, S.Kep.Ns
NIP.
196912091992011002

Nama SOP : PELAYANAN PASIEN BP UMUM

DASAR HUKUM

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Undang – undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
2. Undang – undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan
3. Undang- undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan

1. Berpendidikan Sarjana Kedokteran Umum dan Profesi
2. Minimal Ahli Madya Keperawatan (D III Keperawatan)

KETERKAITAN

PERALATAN/ PERLENGKAPAN

1. Pendaftaran
2. Laboratorium
3. Bp umum
4. Apotik
5. Kasir

1. Sarana :
 - a. Laptop / PC yang terkoneksi jaringan internet
 - b. Mesin antrian
 - c. Alat tulis kantor
 - d. Rekam medik pasien dan kartu pasien
 - e. Obat dan BMHP
 - f. Peralatan kedokteran
 - g. Perlengkapan diagnostik / laboratorium
 - h. Meja kursi kantor (meubelair)
2. Prasarana
 - a. Kursi tunggu pasien
 - b. Media promkes
 - c. Pojok bermain
 - d. Pojok baca
 - e. Toilet
 - f. Lahan parkir
 - g. Fasilitas bagi penyandang disabilitas

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Pelayanan dilakukan sesuai prosedur
2. Harus ada catatan rekam medis baik

Dilakukan pencatatan baik secara manual maupun elektronik

PENGAWASAN INTERNAL	BIAYA/ TARIF
Pengawasan atas pelayanan pasien kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, tim audit internal, dan penanggung jawab rawat jalan	1. Pasien umum sesuai Perda 2. Pasien BPJS dengan FKTP Puskesmas Karangmoncol gratis
JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
Penyelesaian pelayanan pemeriksaan kesehatan di BP Umum Puskesmas Karangmoncol mulai dari dipanggil, diperiksa hingga selesai dilayani membutuhkan waktu $\pm$ 15 menit kecuali ada tindakan medis tertentu	Penanganan pengaduan pasien terkait dengan produk layanan Puskesmas Karangmoncol, baik secara langsung, telepon, sms, atau kotak saran, akan ditangani oleh tim umpan balik dan akan ditindaklanjuti yang kemudian informasi mengenai tindak lanjut akan diberitahukan melalui papan informasi umpan balik keluhan pelanggan. Untuk pengaduan pelanggan untuk Puskesmas Karangmoncol, bisa melalui : 1. Survey kepuasan pelanggan 2. Kotak saran 3. Telepon, sms, atau whatsapp ke nomor 082358654445

DIAGRAM PELAYANAN BP UMUM

Kegiatan		Kegiatan						Mutu baku			
No	Kegiatan	Pasien	Perawat	Dokter	Laborat	UGD	Kasir	Apotik	Kelengkapan	Waktu	Out put
1	Pasien mengantri di depan BP Umum setelah mendaftar di loket pendaftaran								Nomor antrian, kartu control, kartu asuransi, identitas	1 menit Tergantung jumlah pasien	Pasien terlel sesuai antr
2	Petugas memanggil pasien sesuai dengan urut kedatangan rekam medis								Rekam medis,	1 menit	Pasien dipaa untuk dilak pemeriksaa
3	Perawat melakukan anamneses keluhan pasien, melakukan pengukuran tanda tanda vital								Rekam medis, alat tulis kantor, alat pengukur tanda vital	3 menit	Keluhan pa tercatat di c rekam med
4	Dokter melakukan pemeriksaan terhadap pasien, merujuk ke lab pemeriksaan penunjang/ UGD untuk tindakan								Formulir lab, rujukan internal	5 menit	Pasien melakukan pemeriksaan penunjang mendapat tindakan m
5	Dokter memberi resep/ atau rujukan eksternal								Rekam medis, hasil laborat	2 menit	Pasien mendapat t atau rujuka eksternal
6	Untuk pasien umum melakukan pembayaran ke kasir, untuk pasien BPJS langsung mengambil obat ke Apotik								Formulir pembayaran untuk pasien umum, resep	2 menit	Pasien mendapat
7	Setelah mendapat obat, pasien pulang								Resep, bukti pembayaran bagi pasien umum	1 menit	Pasien mendapat t