

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG PERIKSA UMUM**

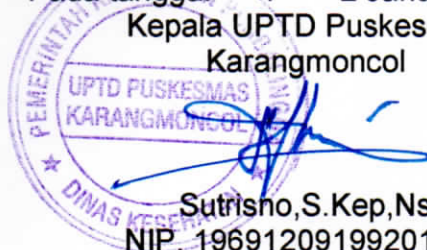
No	Komponen	Uraian
1	Produk Layanan	1. Pemeriksaan kesehatan dan pemberian resep 2. Rujukan internal untuk tindakan medis ringan 3. Rujukan bagi pasien yang perlu mendapat penanganan oleh dokter spesialis 4. Mendapat surat keterangan sehat 5. Mendapat surat keterangan sakit
2	Persyaratan Layanan	Pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran dan sudah ada rekam medis pasien tersebut
3	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 tahun 2019 tentang Perilaku Interaksi Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 tahun 2014 tentang panduan praktik klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer 4. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menunggu panggilan 2. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan 5. Petugas melakukan penatalaksanaan dan tindakan medis tertentu yang diperlukan sesuai prosedur yang berlaku 6. Apabila pasien memerlukan rujukan, petugas membuat rujukan sesuai kebutuhan pasien. 7. Petugas mengisi rekam medis pasien, baik di lembar rekam medik maupun di Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS), dan menginput resep obat jika diperlukan 8. Apabila SIMPUS tidak dapat digunakan, maka bagi pasien yang memerlukan obat, dapat diberikan kertas resep untuk diserahkan kepada petugas apotek. 9. Jika pasien merupakan pasien umum, maka pasien diarahkan untuk membayar biaya perawatan di kasir 10. Jika pasien memerlukan obat, pasien diarahkan mengambil obat di apotek.

		<pre> graph TD A[Pasien menunggu panggilan] --> B[Petugas memanggil pasien sesuai antrian] B --> C[Petugas melakukan anamnesa] C --> D[Petugas melakukan pemeriksaan] D --> E{rujukan} E -- Ya --> F[Petugas membuat surat rujukan] F --> G[Petugas mengisi rekam medis] G --> H[Pasien pulang] E -- Tidak --> I[Petugas melakukan tindakan medis] I --> J[Petugas mengisi rekam medis] J --> K[Pasien membayar di kasir] K --> L[Pasien mengambil obat] L --> H </pre>
5	Jangka Waktu Pelayanan	± 15 menit
6	Biaya / Tarif	1. Pasien umum sesuai Perbub No. 2 Tahun 2021 2. Pasien BPJS dengan FKTP Puskesmas Karangmoncol gratis
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	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
8	Sarana, prasarana / fasilitas	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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum 2. Perawat
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan pasien BP Umum terdiri dari 2 orang, yaitu : 1. Dokter Umum 2. Perawat
11	Jaminan Pelayanan	Semua pengunjung yang datang ke Puskesmas Karangmoncol baik sehat maupun sakit akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.
12	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal 3. Penanggung jawab rawat jalan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pasien dilayani oleh petugas sesuai dengan kompetensinya 2. Puskesmas selalu berpedoman kepada 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Survei kepuasan pelanggan 2. Kotak saran 3. Rapat evaluasi yang dilakukan secara berkala

Dikeluarkan di : Karangmoncol
Pada tanggal : 2 Januari 2021

Kepala UPTD Puskesmas
Karangmoncol



Sutrisno, S.Kep.Ns
NIP. 19691209199201100