



PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PANGKALAN KERINCI II
KECAMATAN PANGKALAN KERINCI
Jln. M. Yunus no. 71 Terusan Baru Kel. Pkl. Kerinci Barat
Kode Pos 28381 Telp : 085263507171 Email : pkmkerinci2@gmail.com



STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM
PUSKESMAS PANGKALAN KERINCI II

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
NO	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pasien dan pengunjung wajib memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak2. Pasien baru:<ol style="list-style-type: none">a) Fotokopi Kartu Keluargab) Fotokopi KTPc) Fotokopi kartu BPJS/ Jamkesda1. Pasien lama:<ol style="list-style-type: none">a) Kartu berobat Puskesmas Pangkalan Kerinci IIb) Fotokopi Kartu Keluargac) Fotokopi KTPd) Fotokopi kartu BPJS/ Jamkesda
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas Memanggil Pasien2. Petugas memakai alat pelindung diri sesuai indikasi3. Petugas melakukan identifikasi pasien4. Petugas melakukan pengkajian awal/ pengkajian ulang5. Dokter melakukan pemeriksaan fisik6. Melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan7. Menegakkan diagnosa pasien8. Dokter memberikan rencana terapi yang dituliskan di rekam medis dan kertas resep.9. Memberikan asuhan keperawatan dan edukasi sesuai dengan diagnosa10. Pasien dirujuk internal (ruang tindakan, ruang konseling gizi, ruang pemeriksaan gigi dan mulut, ruang sanitasi lingkungan) atau rujukan external (FKRTL / RS)11. Pasien dipersilahkan ke apotik jika pelayanan selesai dilakukan.12. Petugas membuat Surat Keterangan Sakit jika diperlukan.

		13. Petugas melakukan pencatatan laporan pelayanan.
3	Waktu Pelayanan	10- 20 menit
4	Biaya/ tariff	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Gratis 2. Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dan Pengobatan Umum 2. Layanan Rujukan Internal 3. Layanan Rujukan Eksternal 4. Layanan Surat Keterangan Sehat 5. Layanan Surat Keterangan Sakit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara: <ol style="list-style-type: none"> a) Langsung Pengaduan, saran dan masukan disampaikan langsung kepada petugas atau Pimpinan b) Tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Pengaduan - WA di 085263507171 - Email di pkmkerinci2@gmail.com 2. Terkait dengan pengaduan yang dapat diselesaikan pada saat pengaduan diterima maka petugas dapat menyampaikan jawaban langsung dengan sepengetahuan atasan/ pimpinan 3. Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan tindak lanjut akan diselesaikan melalui tahap: <ol style="list-style-type: none"> a) Pemeriksaan atau kunjungan lapangan b) Rapat koordinasi internal 4. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis paling lama 5 hari kerja sejak pengaduan diterima

B		
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan layanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
NO	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 52 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1483 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran 6. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan <ol style="list-style-type: none"> a. Bed pasien b. Tensimeter c. Stetoskop d. Thermometer e. Pengukur tinggi badan f. Pita metlyin/ pengukur lingkaran perut 2. Pencatatan <ol style="list-style-type: none"> a. Buku Register pelayanan b. Formulir dan surat keterangan lain sesuai kebutuhan pelayanan yang diberikan c. Formulir inform consent d. Formulir rujukan e. Kertas resep f. Formulir Permintaan Laboratorium g. Formulir rawat jalan
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan S1 Kedokteran b. Memiliki STR dan SIP aktif c. Mampu melakukan pelayanan pengobatan dasar 2. Perawat <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan S1 Keperawatan b. Memiliki STR dan SIPP aktif

		<p>c. Mampu melakukan pelayanan asuhan keperawatn</p> <p>3. Bidan</p> <p>a. Pendidikan DIII Kebidanan</p> <p>b. Memiliki STR dan SIKB aktif</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p>
5	Jumlah pelaksana	<p>1. Dokter 1 orang</p> <p>2. Perawat 2 orang</p> <p>3. Bidan 2 orang</p>
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, terstruktur, amanah serta dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminaan keamanan dan keselamatan pasien	<p>1. Rahasia pasien terjaga</p> <p>2. Bukti pemeriksaan tercatat di kartu rekam medik</p> <p>3. Pelayanan diberikan sesuai standar teknis penanganan pasien di Ruang Pemeriksaan Umum dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi</p> <p>4. Petugas menggunakan APD dalam melakukan pelayanan</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat tinjauan manajemen yang dilakukan 2 kali dalam setahun</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>

KEPALA PUSKESMAS
PANGKALAN KERINCI II

dr. DIDING PILIANG
NIP. 198307282010012042

