



**PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**BLUD PUSKESMAS "BERKILAU" PANGKALAN KERINCI**  
**KECAMATAN PANGKALAN KERINCI**



Jln. M. Yunus no.71 Terusan Baru Kel. Kerinci Barat

Email: [pkmkerinci2@gmail.com](mailto:pkmkerinci2@gmail.com) Kode Pos 28381

**STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN LANSIA**  
**PUSKESMAS PANGKALAN KERINCI II**

<b>A</b> <b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( service delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien baru :<ol style="list-style-type: none"><li>a) Fotokopi kartu keluarga</li><li>b) Fotokopi KTP</li><li>c) Fotokopi kartu BPJS/KIS/Jamkesda</li><li>d) Asli Surat Pengantar Dari Sekolah (bagi pelajar dalam jam sekolah)</li></ol></li><li>2. Pasien lama :<ol style="list-style-type: none"><li>a) Kartu berobat Puskesmas Pangkalan Kerinci II</li><li>b) Fotokopi kartu keluarga</li><li>c) Fotokopi KTP</li><li>d) Fotokopi kartu BPJS/KIS/Jamkesda</li><li>e) Asli Surat Pengantar Dari Sekolah (bagi pelajar dalam jam sekolah)</li></ol></li></ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas Memanggil Pasien</li><li>2. Petugas memakai alat pelindung diri sesuai indikasi</li><li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien ( jika pasien diatas 60 tahun maka pelayanan dilakukan satu pintu)</li><li>4. Petugas melaksanakan anamnesis untuk mengetahui keluhan pasien</li><li>5. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li><li>6. Dokter melakukan pemeriksaan fisik</li><li>7. Melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan</li><li>8. Menegakkan diagnosa pasien</li><li>9. Dokter memberikan terapi yang dituliskan di rekam medis melalui resep.</li><li>10. Memberikan asuhan keperawatan dan edukasi</li></ol>

		<p>11. Pasien dirujuk internal (ruang tindakan, gizi, ruang pemeriksaan gigi dan mulut, sanitasi lingkungan) atau rujukan eksternal (FKRTL)</p> <p>12. Pasien dipersilahkan ke apotik jika tindakan telah selesai dilakukan</p> <p>13. Petugas membuat Surat Keterangan Sakit jika diperlukan.</p> <p>14. Petugas membuat rencana tindak lanjut</p> <p>15. Petugas melakukan pencatatan laporan kegiatan dan tindakan direkam medis pasien</p>
3.	Waktu pelayanan	<p>1. Anamnesa : 2 menit</p> <p>2. Vital Sign : 5 Menit</p> <p>3. Pemeriksaan dokter : 5-10 menit</p>
4.	Biaya /tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BPJS/KIS/Jamkesda : gratis tanpa dipungut biaya</li> <li>• Pasien umum : sesuai dengan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016</li> </ul>
5.	Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan dan Pengobatan Umum</li> <li>• Layanan Rujukan Internal</li> <li>• Layanan Rujukan Eksternal</li> <li>• Layanan Surat Keterangan Sehat</li> <li>• Layanan Surat Keterangan Sakit</li> </ul>

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) langsung pengaduan, saran dan masukan disampaikan langsung kepada petugas atau pimpinan</li> <li>b) Tidak Langsung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- WA di no 085263507171</li> <li>- Email : <a href="mailto:pkmkerinci2@gmail.com">pkmkerinci2@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Terkait dengan pengaduan yang dapat diselesaikan pada saat pengaduan diterima maka petugas dapat menyampaikan jawaban langsung dengan sepengetahuan atasan/pimpinan</li> <li>3. Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan tindak lanjut akan diselesaikan melalui tahap : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pemeriksaan atau kunjungan lapangan</li> <li>b) Rapat koordinasi internal</li> </ol> </li> <li>4. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis paling lama 5 hari kerja sejak pengaduan diterima.</li> </ol>
----	---	---

<b>B.</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan layanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> )</b>	
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 52 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bed pasien</li> <li>•Tensimeter</li> <li>• Stetoskop</li> </ul> </li> <li>2. Pencatatan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku Register pelayanan</li> <li>• Buku Register Rujukan</li> <li>• Formulir dan surat keterangan lain sesuai kebutuhan pelayanan yang diberikan</li> <li>• Formulir <i>inform consent</i></li> <li>• Formulir rujukan</li> <li>• Kertas resep</li> <li>• Formulir Permintaan</li> <li>• Laboratorium</li> <li>• Formulir Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>• Formulir rawat jalan</li> </ul> </li> </ol>

3	Kompetensi pelaksana	Tenaga kesehatan memiliki STR dan SIP
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diawasi oleh atasan langsung</li> <li>2. Diawasi oleh Tim Audit Internal</li> <li>3. Pengawasan dilakukan secara rutin</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 orang dokter</li> <li>• 3 orang tenaga medis (d disesuaikan dengan jenis tindakan)</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, terstruktur, amanah serta dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rahasia pasien terjaga</li> <li>2. Bukti pemeriksaan tercatat di kartu rekam medik</li> <li>3. Pelayanan diberikan sesuai standar teknis penanganan pasien di Ruang Pemeriksaan Lansia dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

KEPALA PUSKESMAS PANGKALAN  
KERINCI II

**dr. DIDING PILIANG**

**NIP : 19830728 201001 2 042**

