

## STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah terdaftar di TPP</li> <li>2. Status / rekam medis telah masuk di ruang pelayanan</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemanggilan pasien sesuai status dan nomor urut antrian.</li> <li>2. Pemeriksaan / tindakan terhadap pasien :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anamnesa</li> <li>b. Pemeriksaan fisik</li> <li>c. Pemeriksaan penunjang (laboratorium)</li> <li>d. Penyuluhan individu</li> <li>e. Tindakan keperawatan</li> <li>f. Diagnosa</li> <li>g. Penentuan terapi dengan menulis resep / daftar permintaan obat</li> <li>h. Pembuatan surat rujukan (bila harus dirujuk internal maupun eksternal)</li> <li>i. Pembuatan surat keterangan dokter (sehat / sakit) bila diperlukan</li> </ol> </li> <li>3. Mempersilakan pasien mengambil obat atau ke Rumah Sakit bila dirujuk.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin – Kamis : 08.00 WIB - selesai</li> <li>2. Jumat : 08.00 WIB - selesai</li> <li>3. Sabtu : 08.00 WIB - selesai</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Restribusi surat sehat sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep</li> <li>2. Daftar permintaan obat / DPO</li> <li>3. Surat rujukan bila harus dirujuk</li> <li>4. Surat keterangan dokter (sehat/sakit) bila diperlukan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Langsung:               <p style="margin-left: 20px;">Petugas di UPTD Puskesmas Candirejo Jl. Raya Sarangan Desa Candirejo Kecamatan Magetan Kabupaten Magetan Kode Pos 63319</p> </li> <li>b. Tidak langsung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Email: candirejo.pusk@gmail.com</li> <li>2) Instagram: puskesmascandirejo</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>3) Telepon: (0351) 892584</p> <p>4) Whatsapp: 0813-3176-5947</p> <p>5) Kotak Saran/Kotak Pengaduan di Puskesmas</p> <p>2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas mencatat masukan / saran pada buku register pengaduan</li> <li>b. Tim Pengaduan melakukan klarifikasi ke bagian yang mendapat aduan</li> <li>c. Tim Pengaduan melakukan rapat penanganan aduan</li> <li>d. Tim Pengaduan melaporkan hasil masukan / aduan serta rencana penyelesaian kepada Kepala Puskesmas</li> <li>e. Kepala Puskesmas melakukan tindak lanjut apabila masalah tersebut bersifat internal Puskesmas, baik menyangkut program maupun personal</li> <li>f. Kepala Puskesmas melakukan konsultasi tertulis dengan Dinas Kesehatan apabila keluhan melibatkan lintas sektor</li> <li>g. Tim Pengaduan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pelanggan dalam waktu secepat mungkin selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja</li> <li>h. Petugas mencatat hasil tindak lanjut pada buku register</li> </ol> <p>3. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
--	--	--

<b>MANUFACTURING</b>		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi petugas</li> <li>2. Kursi pasien dan pendamping pasien</li> <li>3. Tempat tidur pemeriksaan pasien</li> <li>4. Kotak obat emergensi</li> <li>5. Seperangkat peralatan medis untuk pelayanan</li> <li>6. Sekat pasien</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Lensa warna hitam untuk kaca pintu ruang pemeriksaan</li> <li>8. Lemari penyimpanan alat / bahan medis</li> <li>9. Wastafel dan Tissue</li> <li>10. Jam dinding</li> <li>11. Alat tulis</li> <li>12. Bendel surat rujukan umum JKN/KIS</li> <li>13. Bendel surat keterangan dokter (sehat dan sakit)</li> <li>14. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>15. Satu set komputer lengkap</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggung jawab layanan memiliki pendidikan minimal S-1 Profesi Kedokteran Umum</li> <li>2. Pelaksana layanan medis memiliki pendidikan minimal S-1 Profesi Kedokteran Umum</li> <li>3. Pelaksana layanan paramedis memiliki pendidikan minimal D-III Keperawatan</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan berjenjang oleh Penanggung Jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang dokter umum dan 2 (satu) orang perawat
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberi pelayanan poli umum merupakan tenaga yang berkompeten dan memberikan pelayanan yang memuaskan (kecepatan, ketepatan, kenyamanan dan kesembuhan)</li> <li>2. Waktu layanan : 10-30 menit (bila tanpa rujukan internal) dan 30-120 menit (bila dengan rujukan internal)</li> <li>3. Kepuasan pelanggan</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terjadinya kesalahan dalam tata laksana pasien</li> <li>2. Pengurangan terjadinya risiko infeksi di Puskesmas dengan 6 langkah cuci tangan dan penggunaan APD</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara berkala dilaporkan melalui laporan kinerja Puskesmas</li> <li>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>