



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PEMERIKSAAN POLI GIGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis. 3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium. 4. Surat rujukan ke Rumah Sakit. 5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit. 6. Tindakan gigi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan). 2. Pasien membawa persyaratan : kartu identitas diri (KTP/KK), kartu berobat (jika ada), kartu Jaminan Kesehatan (jika ada). 3. Pasien mengambil nomor antrian poli gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran. 4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu poli gigi. 5. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat.
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan. 5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan. 7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.

		8. Pemberian resep obat oleh dokter. 9. Pengambilan resep ke apotek/ loket obat.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit 2. Untuk kasus berat : lebih > 15 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Walikota Pekalongan No. 51 Tahun 2019 Tentang Tarif Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 424525 c. Whattshapp : 0858 7075 2346 c. E-mail : pusktondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja perawat/ meja anamnesa 2. Meja dokter 3. Dental unit 4. Kompresor 5. Tensimeter 6. Stetoskop 7. Timbangan badan 8. Thermometer 9. Sterilisator 10. Alat tindakan 11. Komputer-set dan printer
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10.	Jumlah Pelaksana	1. 1 Dokter Gigi 2. 2 Perawat Gigi
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Kota Pekalongan
Pada tanggal : Januari 2022
Kepala UPT Puskesmas Tondano
Kota Pekalongan



dr. ATIKAH
NIP. 19650411 200701 2 006