



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat.6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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 di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.6. Petugas memberi resep obat.7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Walikota Pekalongan No. 51 Tahun 2019 Tentang Tarif Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : Kotak Saran2. Petugas mencatat semua pengaduan.3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none">1. Meja anamnesa/ meja perawat2. Meja periksa/ meja dokter3. Tempat tidur periksa4. Alat tindakan5. Bahan habis pakai6. Tensimeter7. Thermometer8. Stetoskop9. Senter10. Timbangan11. Microtoise12. Komputer13. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter2. Perawat



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS TONDANO

Jl. Tondano no. 5a, Poncol, Pekalongan Timur, Kode Pos 51122
Email : pusk.tondano@gmail.com



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 Pasien	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Kancing kepuasan pasien

Ditetapkan di : Kota Pekalongan

Pada tanggal : Januari 2022

Kepala UPT Puskesmas Tondano
Kota Pekalongan

dr. ATIKAH
NIP. 19650411 200701 2 006