

Standar Pelayanan Poli Umum

A. Proses Penyampaian pelayanan (service delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 sampai 10 menit (Sesuai kasus)
4	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Rp. 15.000,00 2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna, dan pemeriksaan calon pengantin)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan Medis 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan kesehatan 5. Surat keterangan buta warna
6	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pati b) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 02954101977 b. Whatsapp : 089521403989
7	Waktu Pelayanan	<p>Pada jam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s/d Kamis : 07.45 - 13.00 WIB - Jum'at : 07.45 - 10.00 WIB - Sabtu : 07.45 - 11.30 WIB

B. Proses Pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. UU NO. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2	Saranan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a) Ruang pemeriksaan pasien umum b) Peralatan medis pendukung c) Komputer dan jaringannya d) Ruang tunggu pasien

3	Kompetensi pelaksana	a) Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek. b) DIII/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 org 2. Perawat : 3 orang (anamnesa pasien,dokumentasi dan memasukkan simpus)
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan kesekamatan pelayanan	Peraturan Bupati Pati Nomor 47 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati
8	Evaluasi kinerja pelaksana	a) Monitoring dan evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas; b) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan; c) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Mengetahui
Kepala Puskesmas Wedarijaksa II

Siswanto,S.Kep.Ns
NIP. 197511281997021001