

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda c. Pasien memiliki rekam medis d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Perkonsil Standar Kompetensi Dokter Indonesia oleh KKI Tahun 2012 2. Perawat <ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu sesuai dengan Kepmenkes Nomor 01.07/Menkes/425/2020 Tentang Standar Profesi Perawat dan Standar Kompetensi Perawat Indonesia oleh PPNI Tahun 2005 b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju 2. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien 3. Petugas memberikan pelayanan kepada pasien baik berupa pengobatan, tindakan medis maupun rujukan sesuai dengan ketentuan 4. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum) 5. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis 6. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan 7. Petugas mengembalikan rekam medis
6	Jangka waktu	5 – 15 menit

No	Komponen	Uraian
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep obat 2. Tindakan medis 3. Rujukan
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>