



STANDAR PELAYANAN POLI RAWAT JALAN

1. Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

Pati, Agustus 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

2. Standar Pelayanan Poli Rawat Jalan

- a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pendaftaran Locket Kartu identitas : KTP, KK (pasien baru) Kartu Indeks Berobat (pasien lama) Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki) Poli Rawat Jalan Tersedianya rekam medis (RM) pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket melayani pendaftaran pasien 2. Petugas loket/RM menyiapkan rekam medis pasien 3. Petugas loket mengantarkan RM ke poli yang dituju 4. Petugas poli yang dituju memanggil pasien sesuai nomor urut antrian 5. Petugas poli memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 6. Petugas poli melakukan anamnesa

		7. Petugas poli melakukan pengukuran tanda-tanda vital 8. Petugas poli/dokter melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai indikasi medis 9. Petugas poli/dokter menentukan diagnose 10. Petugas poli/dokter memberikan terapi/tindakan lanjut sesuai indikasi medis
3.	Jangka waktu pelayanan	Pendaftaran : 8 menit Poli Rawat Jalan : sesuai kasus
4.	Biaya/ tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Bupati Pati no. 69 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD UPT Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No: 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif JKN
5.	Produk pelayanan	1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Rekam Medis pasien 3. Pelayanan Poli Rawat Jalan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS/WA : 087718097041, 081326845492 2. Email : puskesmaspatisatu@yahoo.co.id 3. Website : 4. Kotak Saran
7.	Waktu pelayanan	Loker Senin - Kamis : pukul 07.30 – 11.30 Jumat : pukul 07.30 – 10.00 Sabtu : pukul 07.30 – 10.30 Poli Rawat Jalan : sesuai jam loket Pelayanan Gawat Darurat : sesuai jam kerja

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 3. Permenkes RI Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi; 4. Peraturan Bupati Pati nomor 22 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati

2.	Sarana, prasarana dan /atau fasilitas	1. Loker Pendaftaran 2. Ruang Poli Rawat Jalan 3. Ruang Kefarmasian 4. Ruang Tunggu Pasien 5. Alat medis pendukung 6. Komputer dan printer
3.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. Dokter gigi yang memiliki SIP 3. Perawat umum yang memiliki SIPP 4. Perawat gigi yang memiliki SIPG 5. Bidan yang memiliki SIPB
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Loker Pendaftaran Petugas Loker : minimal 2 orang Poli Rawat Jalan Perawat umum : minimal 6 orang Dokter umum : minimal 2 orang Dokter gigi : 1 orang Perawat gigi : minimal 1 orang Bidan : minimal 2 orang Apoteker : 1 orang Analis : minimal 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan sesuai dengan standar operasional prosedur
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Pati I


 dr. Heriani Retnoningsih
 NIP. 197603122005012008



LAMPIRAN
MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN

1. Maklumat pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

Pati, Agustus 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

2. Standar Pelayanan Poli Gigi

- a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	- Tersedia Rekam Medis pasien - Rujukan Internal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut. 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis. 3. Petugas melakukan anamnesis. 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien. 5. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan. 6. Petugas menegakan diagnosa.

		7. Petugas menentukan rencana terapi dan menginformasikannya kepada pasien. 8. Petugas melakukan terapi atau tindakan bila diperlukan dan sudah disetujui oleh pasien. 9. Petugas memberikan resep bila diperlukan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Bupati Pati no. 69 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan BLUD UPT Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No:59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif JKN
5.	Produk pelayanan	Konsultasi, Pemeriksaan kesehatan gigi, Penambalan gigi anak dan dewasa, Pencabutan gigi anak dan dewasa, Pembersihan karang gigi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	SMS Center : 087718097041/081326845492 Email : puskesmaspatisatu@yahoo.co.id
7.	Waktu pelayanan	Senin-Kamis pukul 07.30 – 11.30 Jumat 07.30 – 10.00 Sabtu 07.30 – 10.30

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Bupati Pati No:22 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan Gigi 2. Dental Unit lengkap 3. Alat medis pendukung 4. Komputer dan Printer

3.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter gigi yang memiliki SIP 2. Perawat gigi yang memiliki SIPG
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung. 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas.
5.	Jumlah pelaksana	Dokter gigi : 1 orang. Perawat gigi : 2 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan sesuai dengan standar operasional prosedur
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Pati I



dr. Heriani Retnoningsih
NIP. 197603122005012008



STANDAR PELAYANAN POLI UMUM DAN LANSIA
Kompoen Tandar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan

1. Maklumat pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” Pati, Agustus 2022 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
--

2. Standar Pelayanan poli Umum

- a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya rekam medis pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urutan antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran TTV 5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosa 7. Petugas memberikan terapi/ tindakan lanjut yang sesuai 8. Petugas mempersilakan pasien untuk mengambil obat.
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/ tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Bupati Pati no. 69 tahun 2021 Tentang Tarif Pelayanan BLU UPT Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No:59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif JKN

5.	Produk pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, surat rujukan, surat keterangan sehat dan sakit
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	SMS Center : 087718097041, 081326845492 Email : puskesmaspatisatu@yahoo.co.id Website Kotak saran
7.	Waktu pelayanan	Poi Umum : sesuai jam loket Pelayanan gawat darurat : sesuai jam kerja

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 3. Permenkes RI Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi; 4. Peraturan Bupati omor 22 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati
2.	Sarana, prasarana dan /atau fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan Umum 2. Ruag Tunggu Pasien 3. Alat medis pendukung 3. Komputer dan Printer
3.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. Perawat umum yang memiliki SIPP
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung. 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas.
5.	Jumlah pelaksana	Dokter umum : minimal 2 orang. Perawat umum : minimal 6 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan sesuai dengan standar operasional prosedur

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.



Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Pati I

dr. Heriani Retnoningsih
NIP.197603122005012008



LAMPIRAN
MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

1. Maklumat pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” Pati, Agustus 2022 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
--

2. Standar Pelayanan Pendaftaran

- a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP, KK (pasien baru) 2. Kartu Indeks Berobat (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Baru 1. Petugas Informasi menyeleksi dan mengelompokkan pasien yang datang. 2. Memberikan nomor antrian pendaftaran kepada pasien dan mempersilahkan pasien duduk di ruang tunggu pendaftaran 3. Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian pendaftaran pasien sesuai urutannya 4. Petugas pendaftaran menanyakan kepada pasien apakah sudah pernah berobat ke Puskesmas Pati 1 atau belum 5. Petugas meminjam data identitas pasien (KTP, KK, kartu BPJS)

		- Petugas membuatkan rekam medis pasien baru - Mengentri identitas pasien ke SIMPUS j-care, mencetak kertas resep dan membuatkan Kartu Identitas Berobat (KIB) pasien - Petugas membawa dokumen rekam medis ke ruang pelayanan yang dituju - Pasien menunggu panggilan di ruang pelayanan yang dituju B. Pasien Lama - Petugas Informasi menyeleksi dan mengelompokkan pasien yang datang. - Memberikan nomor antrian pendaftaran kepada pasien dan Mempersilahkan pasien duduk di ruang tunggu pendaftaran - Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian pendaftaran pasien sesuai urutannya - Petugas pendaftaran menanyakan kepada pasien apakah sudah pernah berobat ke Puskesmas Pati 1 atau belum - Jika sudah pernah, petugas pendaftaran meminjam KIB, KTP/KK dan kartu asuransi Kesehatan bila punya - Petugas pendaftaran mengentri nomor dokumen rekam medis ke komputer (SIMPUS j-care), kemudian mencetak kertas resep - Petugas mengambil RM pasien sesuai nomor indeks/ no KIB - Petugas membawa dokumen rekam medis ke ruang pelayanan yang dituju - Pasien menunggu panggilan di ruang pelayanan yang dituju
3.	Jangka waktu pelayanan	Pasien Baru : 8 menit Pasien Lama : 4 menit
4.	Biaya/tarif	- Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Pati No. 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Pelayanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah PUSKESMAS pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati - Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif JKN (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna, dan calon pengantin)

5.	Produk pelayanan	• Pendaftaran pasien • Pelayanan rekam medis pasien
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS/WA : 087718097041, 081326845492 2. Email : puskesmaspatisatu@yahoo.co.id 3. Website : 4. Kotak Saran
7.	Waktu pelayanan	Senin – Kamis : 07.30 – 11.30 Jumat : 07.30 – 10.00 Sabtu : 07.30 – 10.30

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 4. Permenkes RI Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN 6. Peraturan Bupati Pati nomor 22 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati 7. Peraturan Bupati Pati No. 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Pelayanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah PUSKESMAS pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu pasien 2. Mesin anjungan pendaftaran mandiri 3. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi pelaksana	1. DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang memiliki SIP

4.	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Perekam medis : 1 orang Petugas loket : 3 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan sesuai dengan standar operasional prosedur
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Pati I


dr. Heriani Retnoningsih
NIP. 197603122005012008