



PEMERINTAH KOTA PADANG PANJANG
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK

Jln. Syech M. Jamil No.125 Kelurahan Koto Katik Kec. Padang Panjang Timur
Padang Panjang Kode Pos 27123
E-mail : kotokatiakpuskesmas@gmail.com. Telp (0752) 484180



STANDAR PELAYANAN
UNIT PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	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	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 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. Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek
5	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
6	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0752) 484180 c. E-mail : kotokatiakpuskesmas@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 Prasana (Fasilitas)	1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja pemeriksaan/ meja dokter 3. Tempat tidur pemeriksaan 4. Alat tindakan 5. Bahan habis pakai 6. Tensimeter 7. Termometer 8. Stetoskop 9. Senter 10. Timbangan 11. Microtoise 12. Komputer 13. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10	Jumlah Pelaksana	1. Dokter (1 orang) 2. Perawat (2 orang)
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 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 : Padang Panjang
 Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK
KOTA PADANG PANJANG


IRDA YULIA