



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS KARANGREJA**  
Jln. Raya Karangreja Kec. Karangreja Purbalingga Kode Pos 53357  
Email : [puskesmaskarangreja@purbalinggakab.go.id](mailto:puskesmaskarangreja@purbalinggakab.go.id)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
RUANG PERIKSA UMUM

No.	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien</li><li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li><li>3. Mendapatkan resep oleh Dokter sesuai dengan diagnose</li><li>4. Mendapatkan surat sakit apabila diperlukan</li><li>5. Mendapatkan surat sehat apabila meminta surat keterangan sehat</li><li>6. Mendapatkan surat rujukan bila diperlukan</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 tahun 2019 tentang panduan perilaku pelayanan publik.</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan praktis klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li><li>3. Perbub Nomor 2 tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Kabupaten Purbalingga</li></ol>
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien membawa berkas persyaratan</li><li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran</li><li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien</li><li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien</li><li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li><li>6. Petugas memberikan rujukan (Rawat inap/Rumah Sakit) bila diperlukan</li><li>7. Petugas memberi resep obat</li><li>8. Pasien di persilahkan mengantri obat di Apotik/ Loket Obat</li></ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	31 Menit

6.	Biaya/Tarif	Perbub Nomor 2 tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Kabupaten Purbalingga
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengguna menyampaikan pengaduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/ WA / Telepon : 081326204142</li> <li>b. Instagram : @puskesmas karangreja</li> <li>c. Facebook : @puskesmas karangreja</li> <li>d. Web : puskesmaskarangreja.purbalinggakab.go.id</li> <li>e. Email : puskesmaskarangreja@purbalinggakab.go.id</li> <li>f. Kotak Saran</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui SMS/ Telp/ WA/ Email pengadu yang bersangkutan atau pertemuan Linsek bila tidak dapat diselesaikan secara internal</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja perawat/meja anamnesa</li> <li>2. Meja pemeriksaan/meja Dokter</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>5. Meja Tindakan</li> <li>6. Alat Tindakan dan Bahan Habis Pakai</li> <li>7. Tensimeter</li> <li>8. Termometer</li> <li>9. Senter</li> <li>10. Stetoskop</li> <li>11. Komputer</li> <li>12. Printer</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (Sarjana Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D3 Keperawatan )</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan BP Umum terdiri dari Dokter Umum : 1 dan Perawat : 2
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan

12.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Lokakarya mini bulanan

Mengetahui  
Kepala Puskesmas Karangreja

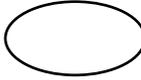
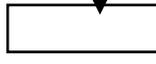
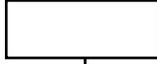
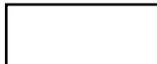


dr. Puspa Ayu Lestari  
NIP. 197905112009032006

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS KARANGREJA</p>	NOMOR SOP	440/SOP. 003 /2021
	TANGGAL PEMBUATAN	02 Januari 2021
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	02 Januari 2021
	DISAHKAN OLEH	 <p>Kepala Puskesmas Karangreja AYU LESTARI NIP. 19700511 200903 2 006</p>
	NAMA SOP	PELAYANAN RUANG PERIKSA UMUM
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 tahun 2019 tentang panduan perilaku pelayanan publik.</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan praktis klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>Perbub Nomor 2 tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Kabupaten Purbalingga</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokter Umum (Sarjana Profesi Kedokteran)</li> <li>Perawat (D3 Keperawatan)</li> </ol>	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
Hak dan Kewajiban Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>Meja perawat/meja anamnesa</li> <li>Meja periksa/meja Dokter</li> <li>Kursi</li> <li>Tempat tidur periksa</li> <li>Meja Tindakan</li> <li>Alat Tindakan dan Bahan habis Pakai</li> <li>Tensimeter</li> <li>Thermometer</li> </ol>	

	<p>9. Senter</p> <p>10. Stetoskop</p> <p>11. Komputer</p> <p>12. Printer</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Proses Pelayanan BP Umum akan terhambat jika terjadi penyimpangan dalam prosedurnya	Disimpan sebagai data manual
PENGAWAS INTERNAL	BIAYA/TARIF
<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>3. Tim Audit Internal Puskesmas</p>	<p>Sesuai Perbub Nomor 2 tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Kabupaten Purbalingga</p>
JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
31 menit	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima akan ditangani oleh Tim Pengaduan Masyarakat

### DIAGRAM ALIR RUANG PERIKSA UMUM

No	Kegiatan	Pasien	Pendaftaran	Ruang Periksa Umum	Dokter Umum	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran					Berkas persyaratan lengkap sesuai aturan yang berlaku	1 menit	Berkas Lengkap
2	Pasien mendaftar di loket pendaftaran					Berkas di input di sistem pendaftaran	5 menit	RM pasien siap di kirim Ruang periksa
3	Petugas melakukan anamnesa kepada pasien					Rekam Medis pasien	3 menit	Hasil pemeriksaan tercatat di RM
4	Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien					Rekam Medis pasien	4 menit	Hasil pemeriksaan tercatat di RM
5	Petugas memberikan pengantar pemeriksaan penunjang bila diperlukan					Rekam Medis pasien	1 menit	Hasil pemeriksaan tercatat di RM
6	Petugas memberikan rujukan rawat inap/Rumah Sakit) bila diperlukan					Buku rujukan Internal/Surat Rujukan	1 menit	Surat Rujukan
7	Petugas memberi resep obat					Resep	2 menit	Resep
8	Pasien di persilahkan mengantri obat di Apotik/ Loket Obat					Obat di terima pasien	15 menit	Obat diserahkan pasien