

## STANDAR PELAYANAN

### Layanan Poli Umum

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<p>Persyaratan teknis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga/wali.</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membawa identitas pengguna layanan yaitu kartu berobat, BPJS, dan/atau KTP/ KTA pasien.</li> <li>• Telah melalui loket pendaftaran dan disertai berkas rekam medis yang sudah terinput web antrean BPJS.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar ke loket pendaftaran.</li> <li>2. Petugas loket pendaftaran mengantar status rekam medis ke poli umum.</li> <li>3. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk menunggu panggilan dari petugas.</li> <li>4. Pemanggilan pasien sesuai dengan urutan.</li> <li>5. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital dan melakukan anamnesis singkat.</li> <li>6. Dokter melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik.</li> <li>7. Dokter menegakkan diagnosis.</li> <li>8. Dokter menentukan rencana tatalaksana sesuai diagnosis.</li> <li>9. Jika diperlukan tindakan medis, sebelum dilakukan pasien harus menandatangani lembar persetujuan.</li> <li>10. Jika dibutuhkan pemeriksaan penunjang dibuatkan pengantar ke laboratorium atau unit yang terkait.</li> <li>11. Jika diperlukan konsul ke unit lain, atau ke rumah sakit, maka petugas poli umum memberikan rujukan internal/eksternal kepada pasien dan pasien selanjutnya menuju ke unit lain yang diperlukan.</li> <li>12. Dokter memberikan resep kepada pasien untuk di ambil di apotek.</li> <li>13. Dokter mencatat hasil pemeriksaan pasien, diagnosis, dan tatalaksana ke dalam status rekam medis.</li> <li>14. Setiap pasien yang berobat dicatat oleh petugas di buku register rawat jalan.</li> <li>15. Pasien pulang.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tunggu kurang dari 30 menit</li> <li>2. Waktu konsultasi 10 menit</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi umum</li> <li>2. Pengobatan umum</li> <li>3. Surat rujukan ke FKTRL</li> <li>4. Pelayanan edukasi (penyuluhan)</li> <li>5. Pelayanan Prolanis</li> <li>6. Pelayanan EKG</li> <li>7. Surat pengantar pemeriksaan penunjang medik</li> <li>8. Surat keterangan sehat</li> <li>9. Surat keterangan sakit</li> <li>10. Surat persetujuan tindakan</li> <li>11. Pelayanan ambulan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara <i>online</i> melalui <i>scan barcode</i> formulir KESSAN BPJS Kesehatan yang terletak di loket pendaftaran.</li> <li>2. Pengaduan secara langsung kepada Kasubbag atau Tata Usaha.</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5/Menkes/PER/2014 tentang Panduan Praktek Klinis Dokter di Fasyankes Primer</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik</li> <li>6. Keputusan Menteri Pertahanan Nomor : Kep/745/M/V/2019 tentang Daftar Susunan Personil dan uraian tugas jabatan fungsional serta jabatan pelaksana Kementerian Pertahanan</li> <li>7. Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 hal. 687 tentang standar kegiatan usaha dan produk perizinan berusaha berbasis risiko sektor kesehatan</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang anamnesis</li> <li>2. Ruang dokter umum</li> <li>3. Ruang tindakan</li> <li>4. Peralatan Non medis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Mesin antrean</li> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> </ul> </li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kursi petugas</li> <li>• Kursi tunggu</li> <li>• Meja tulis</li> <li>• Bed periksa</li> <li>• Tangga bed pasien</li> <li>• TV</li> <li>• AC</li> <li>• Telepon</li> <li>• Lemari Penyimpanan alat</li> <li>• Tempat sampah Medis</li> <li>• Tempat sampah non medis</li> <li>• Jam dinding</li> <li>• Cermin</li> <li>• Pengukur suhu ruangan</li> <li>• Kotak tissue</li> <li>• Wastafel</li> <li>• Lampu emergensi</li> <li>• Rak meja dorong/<i>trolley</i></li> </ul> <p>5. Peralatan Medis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termometer digital</li> <li>• Tensimeter digital</li> <li>• Otoskop</li> <li>• Stetoskop</li> <li>• Senter</li> <li>• <i>Tongue spatle disposable</i></li> <li>• Spekulum hidung</li> <li>• Palu refleks</li> <li>• Tensimeter manual</li> <li>• Oksimetri</li> <li>• Timbangan dewasa</li> <li>• Pengukur tinggi badan</li> <li>• Pengukur lingkar perut</li> <li>• Tabung Oksigen Besar</li> <li>• Tabung Oksigen Kecil</li> <li>• Regulator Oksigen</li> <li>• Lampu tindakan</li> <li>• Lampu rontgen/<i>Viewer</i></li> <li>• Tromol</li> <li>• Kom kecil</li> <li>• Kom besar</li> <li>• <i>Nierbeken</i></li> <li>• Minor set</li> <li>• Nebulizer</li> <li>• Sungkup <i>Nebulizer</i></li> <li>• EKG</li> <li>• <i>Bedside Monitor</i></li> <li>• <i>AED</i></li> <li>• Sput 5 cc</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sduit 3 cc</li> <li>• <i>Handschoen</i></li> <li>• <i>Scoop strecher</i></li> <li>• <i>Ambu bag</i></li> <li>• Nasal canul</li> <li>• <i>Non-rebreathing mask</i></li> <li>• <i>Rebreathing mask</i></li> <li>• Kursi roda</li> <li>• Kotak P3 K</li> <li>• Sterilisator</li> </ul> <p>6. Ambulan</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter umum dipersyaratkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan sarjana kedokteran dan profesi</li> <li>2. Memiliki STR dan SIP yang berlaku di Klinik Pratama kemhan</li> <li>3. TNI/PNS yang berdinasi di Klinik pratama kemhan</li> <li>4. Telah mengikuti pelatihan ACLS dan ATLS.</li> <li>5. Mampu melaksanakan pelayanan kesehatan umum.</li> <li>6. Mampu menetapkan diagnostik klinis berdasarkan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang.</li> <li>7. Mampu memberikan terapi pendahuluan dan merujuk pada poli spesialis yang relevan.</li> <li>8. Mampu berkontribusi dalam upaya preventif dan promotif kesehatan masyarakat</li> </ol> <p>Perawat umum dipersyaratkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat minimal berpendidikan Diploma III keperawatan</li> <li>2. Memiliki STR dan SIP yang berlaku di Klinik Pratama kemhan</li> <li>3. Telah mengikuti pelatihan BTCLS</li> <li>4. Memenuhi standar kualifikasi perawat.</li> <li>5. Mampu menyusun asuhan keperawatan</li> <li>6. Melakukan asuhan keperawatan</li> <li>7. Melaksanakan dokumentasi keperawatan. Mampu mengkaji kebutuhan dan masalah kesehatan.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan pimpinan tinggi terkait</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Kepala Klinik Pratama Kemhan dan atau Kepala Sub Bag Yankes Bag Ruma Rum Setjen Kemhan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 orang Dokter Umum</li> <li>• 2 orang Perawat</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jam pelayanan dilakukan tepat waktu</li> <li>2. Pelayanan klinis dilaksanakan secara responsif, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		3. Memberikan pelayanan dengan komunikasi 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Klinik Pratama Kemhan selama pengguna layanan berada dilingkungan Klinik Pratama Kemhan.</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing-masing alat dan dikalibrasi sesuai jadwal.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Pelaksanaan evaluasi meliputi penghitungan angket survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ol>