



**PEMERINTAH PROVINSI BANTEN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN**

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, Kel. Banjarsari Kec. Cipocok Jaya, Serang – Banten  
Telp.(0254) 8483441, 8483442 Email : rsudbanten@bantenprov.go.id

---

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN  
NOMOR : 188/0238/RSUB/VII/2023

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN,

- Menimbang** : a. bahwa sejalan dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan Kesehatan serta kebutuhan informasi terkait jenis pelayanan Kesehatan yang ada di RSUD Banten diperlakukan adanya kebijakan tentang penetapan standar pelayanan yang ada di RSUD Banten;
- b. bahwa kebijakan penetapan standar pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Banten perlu ditetapkan dengan keputusan direktur rumah sakit umum daerah banten;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran di Rumah Sakit;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
10. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1333/Menkes/SK/III/2010 tentang penerapan standar pelayanan rumah sakit dan standar pelayanan medik;

11. Peraturan Gubernur Banten Nomor 34 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Banten;
12. Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2018 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja cabang dinas dan unit pelaksana teknis daerah di lingkungan pemerintah provinsi Banten;
13. Peraturan Direktur Rumah Sakit No. 48 Tahun 2022 Tentang Penetapan Jenis-jenis Pelayanan di RSUD Banten;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN
- KEDUA : Standar pelayanan pada satuan kerja Instalasi Rawat Jalan meliputi ruang lingkup jasa pelayanan rawat jalan terdiri dari pelayanan subspecialis dan spesialis
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Serang  
Pada tanggal 24 Juli 2023

DIREKTUR,  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN



DANANG HAMSAH NUGROHO

Lampiran I Keputusan Direktur  
 Rumah Sakit Umum Daerah Banten  
 Nomor : 188/0238/RSUB/VII/2023  
 Tanggal : 24 Juli 2023

Standar Pelayanan Instalasi Rawat Jalan


| No | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                    | 1. Peraturan Gubernur Banten Nomor 34 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Banten<br>2. Peraturan Direktur Rumah Sakit No. 48 Tahun 2022 Tentang Penetapan Jenis-jenis Pelayanan di RSUD Banten  |
| 2  | Persyaratan Layanan            | 1. Umum<br>a. Kartu Identitas / KTP<br>2. Asuransi / BPJS / SKTM<br>a. Kartu Identitas / KTP/ KK<br>b. Surat Rujukan / P Care<br>c. Surat Keterangan Tidak Mampu   |
| 3  | System, Mekanisme dan Prosedur | a. Pasien/ keluarga sudah melakukan pendaftaran online di E Reservasi<br>b. Pasien/ Keluarga mengambil nomor antrian<br>c. Pasien menunggu panggilan didepan pendaftaran rawat jalan<br>d. Setelah dipanggil, verifikasi finger print bagi pasien SKTM/ BPJS.<br>e. Setelah terbit SEP, pasien menuju ke Nurse Station untuk dilakukan pemeriksaan tanda vital.<br>f. Pasien menunggu didepan poliklinik untuk dipanggil oleh petugas poliklinik.<br>g. Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan yang ada di SIM-RS<br>h. Pasien diperiksa oleh Dokter Spesialis: (Anamnesa, Pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila perlu)<br>i. Pasien menunggu obat di Apotik/ menuju laboratorium/ radiologi/ rawat inap.<br>j. Pasien pulang. |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Waktu tunggu rawat jalan $\leq 60$ menit (mulai pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai dilayani oleh dokter/dokter spesialis) bagi yang sudah mendaftar melalui E Reservasi dan datang sesuai jadwal.   |
| 5  | Biaya / Tarif                  | a. Pasien umum: Pergub No.27 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Provinsi Banten<br>b. Pasien BPJS: INA CBG'S<br>c. Pasien SKTM: disetarakan dengan INA CBG'S  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6  | Produk Pelayanan   | Pemeriksaan Dokter Spesialis, pelayanan pemeriksaan laboratorium/ Rontgen, pelayanan farmasi sesuai panduan klinis.   |
| 7  | Sarana, Prasarana dan / Fasilitas  | A. Ruangan<br>1. Ruang Poliklinik Rajawali It 1 sebanyak<br>2. Ruang Poliklinik Rajawali It 2 sebanyak<br>3. Ruang Poliklinik Garuda It 2 sebanyak<br>4. Pelayanan HD sebanyak 12 alat.<br>B. Peralatan<br>1. Set pemeriksaan Tanda vital<br>2. Set pemeriksaan fisik sesuai panduan spesialis. |
| 8  | Kompetensi Pelaksana   | 1. Dokter spesialis dan sub spesialis<br>2. Dokter Gigi<br>3. D III Keperawatan<br>4. D III Kebidanan<br>5. D IV Kebidanan<br>6. S I Profesi Keperawatan (Ners)   |
| 9  | Pengawasan Internal  | 1. Laporan Mutu Rawat Jalan<br>2. Supervisi oleh manajemen bidang pelayanan   |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Sarana Dan Masukan   | 1. Ruang Pengaduan: Lantai 1 Gedung Rajawali RSUD Banten<br>2. QR Code pengaduan layanan<br>3. Nomor pengaduan telp/ SMS/ WA: (0254)8490911 / 087778000122<br>4. Instagram: rsud_banten<br>5. Facebook: real rsu banten<br>6. Email: rsudbanten_bantenprov.go.id<br>7. Google review            |
| 11 | Jumlah Pelaksana   | 1. Dokter Spesialis 34 orang, Dokter Subspesialis 12 orang<br>2. Dokter Gigi 5 orang<br>3. Perawat poliklinik sebanyak 34 orang   |
| 12 | Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan | Diberikan kompensasi makanan/ minuman ringan jika waktu tunggu rawat jalan melebihi 60 menit.   |
| 13 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan                  | 1. Jaminan keamanan, keselamatan dan kerahasiaan data dan informasi.<br>2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data dan informasi.<br>3. Jaminan ketepatan waktu layanan.  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | Rasa Aman,<br>Bebas dari<br>Bahaya Dan<br>Resiko Keragu<br>Raguan |  |
| 14 | Evaluasi kinerja<br>Pelaksana                                     | Penilaian kinerja bulanan oleh bidang pelayanan medis. |

Ditetapkan di Serang  
Pada tanggal 24 Juli 2023

DIREKTUR,  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN



DANANG HANSAH NUGROHO