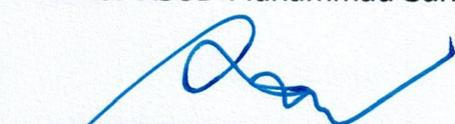


<p>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD SANI</p>  <p>Cepat, Tepat, Ramah dan Senyum</p>	<b>RAWAT JALAN/POLIKLINIK</b>		
<b>STANDAR PELAYANAN</b>	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	SIPP/SP-RSMS/I/2024/06	1	1-6
<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>		
A. PENGERTIAN	<p>a. Pelayanan Rawat Jalan adalah proses atau tata cara melakukan pendaftaran pasien sampai dengan mendapatkan pelayanan kesehatan di unit rawat jalan/poliklinik rumah sakit;</p> <p>b. Pasien umum atau mandiri adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan atas pembiayaan sendiri;</p> <p>c. Pasien dengan jaminan adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dimana pembiayaannya dibayarkan oleh pemerintah atau pihak lain sebagai penjamin;</p> <p>d. Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik yaitu Puskesmas, Klinik Pratama, Dokter Praktik Mandiri, dan Rumah Sakit Kelas D Pratama.</p>		
B. DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5. Surat Keputusan Direktur Nomor 04 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Rumah Sakit</li> </ol>		
C. PERSYARATAN	<p><b>a. Pasien umum/mandiri</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>2. Surat rujukan (jika ada)</li> </ol> <p><b>b. Pasien dengan jaminan</b></p> <p><b>1. BPJS Kesehatan (KIS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP);</li> </ol>		

Ditetapkan Oleh :  
Direktur RSUD Muhammad Sani



dr. ROSDIANA, Sp.S., M.Kes  
NIP. 19710905 200803 2 001

- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;
- c) Surat kontrol pasca rawat bagi pasien pasca rawat inap.

**2. BPJS Ketenagakerjaan**

- a) Kartu Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan;
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;
- c) Laporan Kasus Kecelakaan Kerja Tahap I (KK1);
- d) Surat Pernyataan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) BPJS Ketenagakerjaan
- e) Surat keterangan kronologi kejadian
- f) Absesnsi bagi peserta Penerima Upah
- g) Surat pernyataan saksi dan KTP saksi minimal 2 orang untuk kasus kecelakaan lalu lintas yang termasuk kecelakaan kerja

**3. PT. Taspen**

- a) Kartu Kepesertaan Taspen;
- b) Surat Penjaminan dari PT. Taspen
- c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;

**4. Jaminan Kesehatan Daerah Karimun**

- a) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;
- b) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Karimun
- c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**5. Jaminan Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau**

- d) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;
- e) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
- f) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**6. Inhealth**

- a) Surat rujukan; kecuali ke klinik mata, anak, THT, kebidanan dan kandungan untuk pemegang kartu GOLD; dan tanpa rujukan untuk pemegang kartu PLATINUM dan DIAMOND;
- b) Kartu kepesertaan Inhealth;
- c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**7. AIA/PASIFIC CROSS/FWD/MANDIRI AGI/SOMPO**

- a) Kartu kepesertaan;
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;
- c) Surat Persetujuan Tindakan
- d) Surat Penjamin Awal Rawat Inap untuk pasien rawat inap

**8. SINAR MAS**

- a) Kartu kepesertaan Sinar Mas;

	<p>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>9. MCS (PT. Timah)</b></p> <p>a) Surat Jaminan Pengobatan b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>10. Medilab</b></p> <p>a) Surat Permohonan Pemeriksaan Laboratorium b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>11. Medic Centre</b></p> <p>a) Surat Pernyataan Jaminan b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah</p> <p><b>12. Yankes TELKOM</b></p> <p>a) Kartu identitas karyawan; b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>13. PELINDO</b></p> <p>a) Kartu identitas karyawan; b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>14. PT. SAIPEM</b></p> <p>a) Guarantee Letter (GL) b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>15. RSUP Pulau Burung Industri dan RSUP Pulau Burung Perkebunan</b></p> <p>c) Surat rujukan dari klinik RSUP; d) Kartu identitas karyawan; e) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>16. BANK RIAU</b></p> <p>a) Kartu identitas karyawan; b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p>
<p>D. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</p>	<p>a. pasien umum atau mandiri :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien/keluarga pasien mendatangi petugas di bagian pengambilan nomor antrian;</li> <li>2. pasien/keluarga pasien menyebutkan klinik tujuan kepada petugas;</li> <li>3. pasien/keluarga pasien mendapatkan nomor antrian sesuai urutan kedatangan dan klinik tujuan;</li> <li>4. pasien/keluarga pasien menunggu panggilan nomor antrian di ruang tunggu pendaftaran;</li> <li>5. pasien/keluarga pasien dipanggil sesuai nomor urut antri dan klinik tujuan;</li> <li>6. pasien/keluarga pasien menyerahkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>7. pasien/keluarga pasien menerima <i>billing</i> dari petugas pendaftaran;</li> </ol>

	<p>kasir dan selanjutnya menunggu di ruang tunggu klinik tujuan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. pasien mendapatkan pelayanan di klinik tujuan;</li> <li>10. jika diperlukan pemeriksaan penunjang (laboratorium /radiologi atau lainnya), maka pasien melakukan pemeriksaan sesuai permintaan dokter di klinik, dan kembali ke klinik bertemu dokter setelah hasil pemeriksaan selesai;</li> <li>11. jika pasien mendapatkan resep obat maka obat ditebus di instalasi farmasi rawat jalan, selanjutnya pasien pulang;</li> <li>12. karena kondisi tertentu pasien dapat dirawatinapkan atau dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan lain;</li> </ol> <p>b. pasien dengan jaminan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien/keluarga pasien mendatangi petugas di bagian pengambilan nomor antrian;</li> <li>2. pasien/keluarga pasien menyerahkan berkas rujukan kepada petugas;</li> <li>3. jika berkas rujukan belum lengkap maka pasien/keluarga pasien melengkapinya terlebih dahulu sesuai persyaratan;</li> <li>4. jika berkas sudah lengkap dan memenuhi persyaratan, maka pasien/keluarga pasien mendapatkan nomor antrian sesuai urutan kedatangan dan klinik tujuan, serta berkas rujukan;</li> <li>5. pasien/keluarga pasien menunggu panggilan nomor antrian di ruang tunggu pendaftaran;</li> <li>6. pasien/keluarga pasien dipanggil sesuai nomor urut antri dan klinik tujuan;</li> <li>7. pasien/keluarga pasien menyerahkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>8. pasien/keluarga pasien menerima <i>billing</i> dan SEP (jika ada) dari petugas pendaftaran;</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu klinik tujuan;</li> <li>9. pasien mendapatkan pelayanan di klinik tujuan;</li> <li>10. jika diperlukan pemeriksaan penunjang (laboratorium /radiologi atau lainnya), maka pasien melakukan pemeriksaan sesuai permintaan dokter di klinik, dan kembali ke klinik bertemu dokter setelah hasil pemeriksaan selesai;</li> <li>11. jika pasien mendapatkan resep obat maka obat ditebus di instalasi farmasi rawat jalan, selanjutnya pasien pulang;</li> <li>12. karena kondisi tertentu pasien dapat dirawatinapkan atau dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan lain.</li> </ol>
<p>E. JANGKA WAKTU PELAYANAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu pelayanan rawat jalan/poliklinik : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam pendaftaran di loket rawat jalan/poliklinik : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Senin - Kamis : 07.00 - 12.00 WIB</li> <li>2) Jumat : 07.00 - 10.00 WIB</li> </ol> </li> <li>b. Jam pelayanan poliklinik : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Senin - Kamis : 08.00 - 14.00 WIB</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

	<p>2) Jumat : 08.00 - 12.00 WIB</p> <p>2. Waktu tunggu rawat jalan adalah rata-rata lama waktu tunggu pasien sejak pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan di poliklinik, yaitu <math>\leq 60</math> menit.</p>
F. BIAYA/TARIF	<p>a. Pasien umum/mandiri sesuai pola tarif pelayanan rumah sakit (Perda Nomor 9 Tahun 2023);</p> <p>b. Pasien JKN/KIS tidak dipungut biaya, ditagihkan ke BPJS Kesehatan sesuai pola tarif INA CBG's;</p> <p>c. Pasien dengan jaminan lainnya tidak dipungut biaya, ditagihkan kepada penjamin sesuai ketentuan yang berlaku.</p>
G. PRODUK PELAYANAN	Jasa pelayanan kesehatan spesialisik meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, atau pelayanan kesehatan lainnya.
H. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu pendaftaran ber-AC, kursi tunggu</li> <li>2. meja/registrasi kabinet dan kursi petugas pendaftaran</li> <li>3. komputer dengan akses internet</li> <li>4. printer</li> <li>5. pesawat telepon</li> <li>6. mesin fax</li> <li>7. televisi/LCD tampilan antrian</li> <li>8. pengeras suara/<i>sound system</i></li> <li>9. nomor antrian</li> <li>10. nurse station</li> <li>11. ruang tunggu poliklinik</li> <li>12. kursi tunggu poliklinik</li> <li>13. ruang periksa pasien ber-AC</li> <li>14. tempat tidur periksa</li> <li>15. meja dokter</li> <li>16. kursi dokter + perawat</li> <li>17. lemari arsip/file</li> <li>18. alat kesehatan</li> </ol>
I. KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. admisi, SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi administrasi pelayanan pendaftaran pasien, sekurangnya lulusan SLTA atau yang setara;</li> <li>2. perawat/bidan, sekurangnya lulusan D3 atau yang sederajat;</li> <li>3. dokter/dokter gigi; dan</li> <li>4. dokter spesialis.</li> </ol>
J. PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dilakukan secara berjenjang dari supervisi atasan langsung, kepala bidang pelayanan, dan direktur;</li> <li>2. dilaksanakan secara berkesinambungan.</li> </ol>
K. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. surat yang ditujukan kepada Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD Muhammad Sani (Jalan Soekarno Hatta No. 1 Tanjungbalai Karimun)</li> <li>b. kotak saran; atau</li> <li>c. SMS centre 08117708183;</li> </ol> </li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung tatap muka di Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD</li> </ol>

	Muhammad Sani.
L. JUMLAH PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. admisi, 1 orang untuk tiap-tiap loket pendaftaran termasuk petugas nomor antrian;</li> <li>2. perawat/bidan, maksimal 2 orang untuk tiap-tiap kilinik;</li> <li>3. dokter/dokter gigi, 1 orang untuk klinik dokter/dokter gigi;</li> <li>4. dokter spesialis, 1 orang untuk tiap-tiap klinik spesialis.</li> </ol>
M. JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, ramah dan senyum serta dapat dipertanggungjawabkan.
N. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan dijamin sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO);</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas sesuai kompetensinya.</li> </ol>
O. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.