



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO  
DINAS KESEHATAN  
**UOBK RSUD WALUYO JATI**

Jl. Dr. Soetomo No.1 Telp.(0335) 841118,841481 Fax. (0335) 841160  
**KRAKSAAN – PROBOLINGGO – 67282**

Website : [www.rsudwaluyojati.probolinggokab.go.id](http://www.rsudwaluyojati.probolinggokab.go.id) E-mail: [rsudwaluyojati@probolinggokab.go.id](mailto:rsudwaluyojati@probolinggokab.go.id)

**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD WALUYO JATI**

**NOMOR : 445/ 34 /426.102.35/2024**

**TENTANG**

**PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD WALUYO JATI NOMOR:  
445/061/426.102.35/2023 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WALUYO JATI  
KABUPATEN PROBOLINGGO**

**DIREKTUR RSUD WALUYO JATI**

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kabupaten probolinggo;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu dilakukan perubahan dan penyesuaian terhadap Keputusan Direktur tentang Penetapan Standar Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati.

- Mengingat** :
1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
  2. Undang-Undang Nornor 29 Tahun 2004 tentang Pratik Kedokteran;
  3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2004

Tentang Kesehatan;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
6. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
8. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan;
9. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah sakit;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/Menkes/Per/IX/2010 tentang Standart Pelayanan Kedokteran;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2015 tentang upaya Peningkatan Kesehatan dan Pencegahan Penyakit;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
17. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
18. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1128 Tahun 2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;

19. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor : 15 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo;
20. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor : 03 Tahun 2023 tentang Tata Kelola Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
21. Surat Keputusan Bupati Probolinggo nomor : 20 Tahun 2011 tentang Standart Pelayanan Minimal RSUD Waluyo Jati Kraksaan;
22. Surat Keputusan Bupati Nomor 1001 Tahun 2010 Tentang penetapan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebagai Badan Layanan Umum Daerah.

### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :**

**PERTAMA :** KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WALUYO JATI TENTANG PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD WALUYO JATI NOMOR: 445/061/426.102.35/2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI RSUD WALUYO JATI

**KEDUA :** Standar Pelayanan di RSUD Waluyo Jati sebagaimana dimaksud dalam dalam diktum kesatu meliputi;

- a. Pelayanan Admisi/Pendaftaran pasien
- b. Pelayanan Gawat Darurat
- c. Pelayanan Rawat jalan
- d. Pelayanan Rawat Inap
- e. Pelayanan Rawat Intensif
- f. Pelayanan Bedah Sentral
- g. Pelayanan Radiologi
- h. Pelayanan Farmasi
- i. Pelayanan Laboratorium
- j. Pelayanan Gizi

- k. Pelayanan Rehabilitasi Medik
- l. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
- m. Pelayanan Rekam Medik
- n. Pelayanan Pengaduan Pelanggan
- o. Pelayanan Kasir

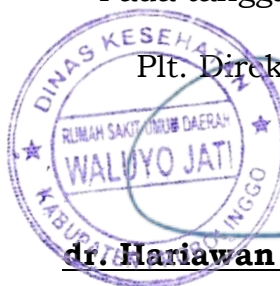
KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan Direktur ini maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Nomor 445/061/426.102.35/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;

KELIMA : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kraksaan  
Pada tanggal : 05 Februari 2024

Plt. Direktur RSUD Waluyo Jati,



**dr. Hariawan Dwi Tamtomo, M.MKes.**

Pembina

NIP. 19710422 200212 1 002

## **1. Gambaran Umum**

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara Pelayanan Publik yang memberikan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk Setiap jenis pelayanan di lingkungan masing-masing.

Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo salah satu milik Pemerintah Kabupaten Probolinggo yang telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo di bidang kesehatan dengan berdasar kepada perundang-undangan yang berlaku terkait dengan pelayanan, standar sarana prasarana, gedung, infra struktur serta standar-standar lainnya dengan mengutamakan peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

## **2. Dasar Hukum**

- 1) Penyelenggara operasional RSUD Waluyo Jati berdasarkan pada:
- 2) Undang-Undang Nornor 29 Tahun 2004 tentang Pratik Kedokteran;
- 3) Undang-undang Nomor 36 Tahun 2004 Tentang Kesehatan;
- 4) Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 7) Peraturan Bupati Probolinggo Nomor : 15 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati pada Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo;

- 8) Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Tata Kelola Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
- 9) Surat Keputusan Bupati Nomor 1001 Tahun 2010 tentang Penetapan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebagai Badan Layanan Umum Daerah.

### **3. Daftar Jenis Pelayanan**

Daftar jenis pelayanan yang tersedia di RSUD Waluyo Jati antara lain;

#### **a. Pelayanan Medik**

1. Gawat Darurat
  - a. Layanan Pre Hospital
  - b. Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK)
  - c. Kamar Operasi Emergensi
2. Rawat Inap
  - a. Ruang rawat inap bedah;
  - b. Ruang rawat inap penyakit dalam;
  - c. Ruang rawat inap kebidanan dan kandungan;
  - d. Ruang rawat inap anak;
  - e. Ruang rawat inap neonatologi;
  - f. Ruang rawat inap isolasi;
  - g. Ruang rawat inap VIP.
3. Rawat Jalan
  - a. Klinik Umum;
  - b. Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan;
  - c. Klinik Spesialis Bedah Umum;
  - d. Klinik Spesialis Anak;
  - e. Klinik Spesialis Tumbuh Kembang;
  - f. Klinik Spesialis Penyakit Dalam;
  - g. Klinik Spesialis THT;
  - h. Klinik Spesialis Orthopedi;
  - i. Klinik Spesialis Mata;
  - j. Klinik Spesialis Gigi dan Spesialis Ortodonsia;
  - k. Klinik Spesialis Saraf;
  - l. Klinik Spesialis Kulit Dan Kelamin;

- m. Klinik Spesialis Paru
  - n. Klinik Spesialis TB DOTS;
  - o. Klinik Spesialis Jantung;
  - p. Klinik Aster (VCT-CST);
  - q. Klinik Gizi;
  - r. Klinik Penyakit Infeksi *Emerging Disease*.
4. Bedah Sentral
- a. Bedah Umum
  - b. Bedah Obstetri Gynecologi
  - c. Bedah Orthopedi
  - d. Bedah Mata
  - e. Bedah THT
  - f. Bedah Saraf
5. Intensif;
- a. *Intensive Care Unit* (ICU);
  - b. *Neonatal Intensive Care Unit* (NICU);
  - c. *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU);
  - d. *Intensive Cardiac Care Unit* (ICCU)
6. Hemodialisa
7. Endoskopi

**b. Pelayanan Penunjang**

1. Pelayanan Penunjang Medis
- a. Laboratorium
    - 1) Laboratorium Patologi Klinik,
    - 2) Laboratorium Patologi Anatomi,
    - 3) Laboratorium Molekuler
    - 4) Bank Darah RS (BDRS)
  - b. Rehabilitasi Medik
  - c. Farmasi
    - 1) Depo Rawat Jalan;
    - 2) Depo Rawat Inap.
  - d. Radiologi
  - e. Gizi
  - f. Pemulasaran Jenazah
2. Pelayanan Penunjang Non Medis
- a. Rekam Medik
  - b. Pemeliharaan Sarana dan Pengelolaan Lingkungan
  - c. CSSD dan Laundry

- d. Ambulans
- 3. Pelayanan Lainnya
  - e. Pelayanan Administrasi
  - f. Pelayanan Keuangan
  - g. Pelayanan Pengaduan/Penyelesaian Komplain Pelanggan
  - h. Pelayanan Informasi
  - i. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan
  - j. Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
  - k. Pelayanan Publik
  - l. Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran
  - m. Pelayanan Penelitian dan Pengembangan
  - n. Pelayanan SMS *Gateway* dan Kartu *Barcode* Pasien

#### **4. Kompetensi Pelaksana**

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo adalah variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan di RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo. Setiap personil SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara tim dan berintegrasi pada institusi. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

#### **5. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI)**

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor control merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola ( *on the track* ) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan di RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo. RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo telah membentuk SPI dengan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Nomor 820/004/426.102.35/2023.

#### **6. Jaminan Pelayanan**

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo. Saat ini RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo sudah



terakreditasi oleh Lembaga Akreditasi Damar Husada Paripurna yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat paripurna pada tahun 2023.

## **7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo dimaksudkan adalah "*Patient Safety*" sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1128 Tahun 2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit maka *Patient Safety* adalah upaya prioritas yang harus dilakukan oleh Rumah Sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo akan selalu dalam keadaan safe.

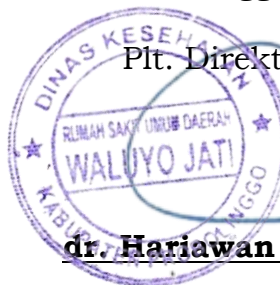
Sasaran Keselamatan Pasien meliputi : ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat – lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan risiko pasien jatuh.

## **8. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo telah Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah dalam pelaksanaan Jasa Pelayanannya.

Ditetapkan di : Kraksaan  
Pada tanggal : 05 Februari 2024

Pit. Direktur RSUD Waluyo Jati,



**dr. Hariawan Dwi Tamtomo, M.MKes.**

Pembina

NIP. 19710422 200212 1 002

**Lampiran II Keputusan Direktur**  
**Nomor : 445/ 34 /426.102.35/2024**  
**Tanggal : 05 Februari 2024**

---

**1. STANDAR PELAYANAN ADMISI (PENDAFTARAN RAWAT JALAN)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum (bukan peserta asuransi):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>2. Kartu Identitas anak (KIA) untuk anak &lt;17 tahun</li> </ol> <p>B. Pasien BPJS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas (Kartu BPJS/KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>2. Surat rujukan (Bagi pasien dengan rujukan baru dan berlaku)</li> <li>3. Surat DPJP Poliklinik RSUD Waluyo Jati (rujukan lama dan masih berlaku)</li> </ol> <p>C. Pasien BPJS-TK (Ketenagakerjaan):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>2. Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>3. Kartu BPJS TK (Kartu Kepesertaan)</li> <li>4. Surat Jaminan dari BPJS-TK</li> </ol> <p>D. Pasien <i>Inhealth</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>2. Kartu <i>Inhealth</i> (<i>Alba, Gold, Diamon, Platinum</i>)</li> <li>3. Surat Rujukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Alba</i> : rujukan faskes 1</li> <li>b) <i>Gold</i> : rujukan faskes 1 (Kecuali tujuan poliklinik Mata, Obsgyn, Anak ,THT)</li> <li>c) <i>Diamond</i> : Tanpa Rujukan</li> <li>d) <i>Platinum</i> : Tanpa Rujukan</li> </ol> </li> </ol> <p>E. Surat Pernyataan Miskin (SPM) berlaku untuk pasien LAPAS, VISUM (KDRT,pencabulan, kekerasan anak &lt; 17 th, Pemerkosaan):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>2. Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>3. Untuk LAPAS, Surat Keterangan LAPAS</li> <li>4. Untuk Visum Surat Pengantar Pemeriksaan Visum et Repertum</li> </ol>

		<p>(SPPVR)</p> <p>F. TASPEN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>2. Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>3. Surat jaminan dari TASPEN</li> </ol>
2.	Prosedur	<p>A. Pendaftaran manual:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga mengambil nomor antrian di mesin antrian</li> <li>2. Petugas admisi rawat jalan memanggil sesuai nomor antrian pendaftaran</li> <li>3. Untuk pasien geriatri (lansia), Disabilitas, pasien dengan alat bantu (kursi roda, brankar) diarahkan langsung menuju loket 5</li> <li>4. Pasien menyerahkan kelengkapan berkas (identitas, rujukan, asuransi dll) kepada petugas admisi</li> <li>5. Petugas melakukan verifikasi data pasien di SIMRS</li> <li>6. Melakukan pendaftaran sesuai poliklinik yang dituju</li> <li>7. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melakukan perekaman sidik jari (<i>finger print</i>) untuk pasien BPJS</li> <li>b. Petugas mencetak surat jaminan (SEP BPJS)</li> </ol> </li> <li>8. Untuk <b>pasien lama</b> dengan <b>penjamin umum</b> petugas langsung mengarahkan pada mesin anjungan pendaftaran mandiri</li> <li>9. Pasien menunggu di klinik rawat jalan yang dituju</li> </ol> <p>B. Pendaftaran Online</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Mobile JKN</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien mendaftar dan mengambil nomer antrian di aplikasi sbb; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Login pada aplikasi <i>mobile JKN</i> dengan memasukkan nomor kartu BPJS Kesehatan atau NIK KTP dan password peserta BPJS.</li> <li>- Pilih menu Pendaftaran</li> <li>- Pilih Faskes I / Faskes tingkat</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>lanjut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilih tanggal kunjungan</li> <li>- Klik daftar pelayanan untuk mendapatkan Kode <i>Booking</i> dan Nomor Antrian</li> </ul> <p>b. Pada tanggal kunjungan lakukan <i>check in online</i> pada aplikasi <i>mobile JKN</i> dalam radius maksimal 1 kilometer dari RSUD Waluyo Jati</p> <p>c. Menuju anjungan pendaftaran di RSUD Waluyo Jati</p> <p>d. Masukkan kode <i>booking</i> untuk mendapat nomor antrian poliklinik</p> <p>e. Menuju loket pendaftaran 1 dan 2/mesin anjungan mandiri untuk melakukan perekaman sidik jari (<i>finger print</i>).</p> <p>f. Menunggu di klinik yang dituju.</p> <p>2. Whatsapp</p> <p>a. Pasien mendaftar via WA ke nomor 0811328356 (langsung atau via barcode);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien mengisikan data pada link balasan</li> <li>- Petugas melakukan identifikasi dan verifikasi data pasien</li> <li>- Jika sesuai, pasien diinputkan kedalam SIMRS. Jika tidak sesuai atau ada berkas yang kurang, pasien akan mendapatkan pemberitahuan melalui WA balasan.</li> </ul> <p>b. Pada tanggal kunjungan, pasien datang sebelum pukul 11.00, melakukan perekaman sidik jari di loket pendaftaran/anjungan mandiri (khusus pasien BPJS)</p> <p>c. Pasien menuju loket pendaftaran, petugas melakukan verifikasi data pasien</p> <p>d. Pasien menunggu di klinik yang dituju</p>
--	--	--

3.	Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Pendaftaran Manual:          Senin-Kamis pukul 07.00-11.30 WIB          Jumat pukul 07.00 - 10.00 WIB          Sabtu pukul 07.00-11.00 WIB</p> <p>b. Waktu Pendaftaran Online:          Dapat dilakukan sejak H-10 sampai dengan H-1 kunjungan, melalui WA dan Mobile JKN.          Pendaftaran via WA dapat dilakukan di hari kerja pukul 07.00 – 11.00 WIB</p>
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk layanan	Pelayanan Admisi Rawat Jalan
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Telp : (0335) 841118, 841481          2. Customer Service: 082334291000          3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</p>

## 2. STANDART PELAYANAN ADMISI RAWAT INAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum (bukan peserta asuransi):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>Kartu Identitas anak (KIA) untuk anak &lt;17 tahun.</li> </ol> <p>B. Pasien BPJS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>Kartu Identitas (Kartu BPJS /KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>Surat rujukan dari Faskes (Pasien Rujukan)</li> <li>Datang langsung tanpa rujukan.</li> </ol> <p>C. Pasien BPJS TK (Ketenagakerjaan):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> </ol>

		<p>3. Kartu BPJS TK (Kartu Kepesertaan)</p> <p>4. Kasus KLL Pulang dan Berangkat kerja di jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Form 3 KK 1</li> <li>b) Surat Pernyataan dari <i>trauma center</i></li> <li>c) Absensi</li> <li>d) Kronologi kejadian</li> <li>e) Surat Kepolisian</li> <li>f) Surat Jasa Raharja</li> <li>g) Surat Jaminan dari BPJS-TK</li> </ol> <p>5. Kasus Kecelakaan Kerja di lingkungan kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Form 3 KK 1</li> <li>b) Absensi</li> <li>c) Surat Pernyataan <i>Trauma Center</i></li> </ol> <p>D. Pasien <i>Inhealth</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>2. Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>3. Kartu <i>Inhealth</i> (Alba, Gold, Diamon, Platinum)</li> </ol> <p>E. Surat Pernyataan Miskin (SPM) berlaku untuk pasien LAPAS, VISUM (KDRT, pencabulan, kekerasan anak &lt; 17 th, Pemerkosaan):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu berobat pasien (pasien yang pernah berobat ke RSUD Waluyo Jati)</li> <li>2. Kartu Identitas (KTP/KK/SIM/PASPOR)</li> <li>3. Surat Jaminan SPM dari Dinas Sosial (DINSOS)</li> <li>4. Untuk LAPAS, Surat Keterangan LAPAS</li> <li>5. Untuk Visum Surat Pengantar Pemeriksaan Visum et Repertum (SPPVR)</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau keluarga pengantar melakukan pendaftaran di admisi rawat inap</li> <li>2. Petugas admisi melakukan verifikasi data dan mencetak formulir identitas pasien</li> <li>3. Petugas admisi dan pasien /keluarga menandatangani <i>general consent</i></li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas mencetak Surat Jaminan untuk pasien Asuransi (BPJS dan <i>inhealth</i>)</li> <li>5. Petugas membawa berkas rekam medis pasien ke IGD / Rawat Inap</li> </ul>
3.	Waktu pelayanan	20 menit
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk layanan	Pelayanan admisi Rawat Inap
6.	Pengelolaan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ul>

### 3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. SEP pada pasien BPJS</li> <li>2. Surat Rujukan dan Kartu asuransi pihak ketiga pada pasien asuransi pihak ketiga</li> <li>3. Kwitansi pembayaran pada pasien berbayar/umum</li> <li>4. Surat rujukan (bagi pasien rujukan)</li> </ul>
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju klinik yang dituju</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk dipanggil sesuai urutan</li> <li>3. Dokter/perawat/bidan/professional pemberi asuhan lainnya melakukan anamnesa dan mencatat hasil pemeriksaan di status rekam medis pasien dan di SIMRS</li> <li>4. Menyerahkan pengantar pemeriksaan penunjang kepada pasien (bila diperlukan)</li> <li>5. Menyerahkan surat konsultasi antar poli (bagi pasien yang membutuhkan konsultasi ke dokter spesialis lain)</li> <li>6. Pemberian terapi oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP)</li> <li>7. Dokter mencatat terapi di rekam medis pasien dan di SIMRS</li> <li>8. Menyerahkan surat permintaan rawat inap (bagi pasien yang membutuhkan rawat inap)</li> </ul>

		<p>9. Menyerahkan surat rujukan eksternal (bagi pasien yang membutuhkan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan lebih lanjut di rumah sakit lain)</p> <p>10. Menyerahkan resep</p> <p>11. Menyerahkan surat kontrol (bagi pasien yang membutuhkan kontrol kembali)</p> <p>12. Pasien membawa resep dokter ke apotik</p> <p>13. Penyelesaian administrasi bagi pasien umum, rawat jalan yang pulang/ dirujuk</p>
3.	Waktu pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <p>a. Senin s/d Kamis jam 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>b. Jumat jam 07.00 – 11.00 WIB</p> <p>c. Sabtu jam 07.00 – 12.00 WIB</p>
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk layanan	<p>Pelayanan rawat jalan di</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klinik Umum;</li> <li>2. Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan;</li> <li>3. Klinik Spesialis Bedah Umum;</li> <li>4. Klinik Spesialis Anak;</li> <li>5. Klinik Spesialis Tumbuh Kembang;</li> <li>6. Klinik Spesialis Penyakit Dalam;</li> <li>7. Klinik Spesialis THT;</li> <li>8. Klinik Spesialis Orthopedi;</li> <li>9. Klinik Spesialis Mata;</li> <li>10. Klinik Spesialis Gigi dan Spesialis Ortodontia;</li> <li>11. Klinik Spesialis Saraf;</li> <li>12. Klinik Spesialis Kulit Dan Kelamin;</li> <li>13. Klinik Spesialis Paru</li> <li>14. Klinik Spesialis TB DOTS;</li> <li>15. Klinik Spesialis Jantung;</li> <li>16. Klinik Aster (VCT-CST);</li> <li>17. Klinik Gizi;</li> <li>18. Klinik Penyakit Infeksi <i>Emerging Disease</i></li> </ol>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR scan, <i>Whatsapp</i>, Telepon, <i>Facebook</i>, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ol>



#### 4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS/Asuransi lainnya (bagi pasien peserta BPJS/asuransi lainnya) 3. Surat rujukan (bagi pasien rujukan)
2.	Prosedur	1. Triase Pasien Gawat Darurat 2. Pasien/keluarga/pengantar melakukan pendaftaran 3. Pemeriksaan dan tindakan pasien 4. Penyelesaian administrasi di kasir jika pasien diperbolehkan pulang/dirujuk/meninggal 5. Jika pasien indikasi rawat inap, petugas akan mengantar Pasien ke ruang perawatan (Rawat Inap, Intensif, Kamar Operasi) dan membawa dokumen rekam medik pasien 6. Melakukan rujukan eksternal sesuai indikasi
3.	Waktu pelayanan	1. Respon time $\leq$ 5 menit (mulai dari pasien datang samapai diperiksa oleh Dokter) 2. Waktu tunggu pasien di IGD paling lama 6 jam (paling lama 6 jam harus sudah ada keputusan pasien, rawat inap atau di rujuk)
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	1. Pelayanan Gawat Darurat 2. Pelayanan PONEK 3. Pelayanan Pre Hospital 4. Pelayanan Rujukan
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Telp : (0335) 841118, 841481 2. Customer Service: 082334291000 3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit

#### 5. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Advis DPJP 2. Ketersediaan tempat dan alat

2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau keluarga/ pengantar melakukan pendaftaran untuk rawat inap</li> <li>2. Petugas IGD, unit rawat jalan atau unit rawat inap lain mengantar pasien ke ruang rawat inap dengan membawa dokumen rekam medis pasien</li> <li>3. Serah terima petugas dari masing-masing unit</li> <li>4. Dilakukan asuhan medis dan keperawatan sesuai Profesional Pemberi Asuhan (PPA) kepada pasien.</li> <li>5. Perencanaan pulang pasien (<i>Discharge Planning</i>)</li> <li>6. Pasien rujuk atau pindah ke ruang intensif sesuai advis DPJP</li> <li>7. Penyelesaian administrasi pasien pulang sembuh, pulang APS, rujuk, meninggal di kasir</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	Sesuai panduan praktik klinis dan <i>clinical pathway</i>
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang rawat inap bedah;</li> <li>2. Ruang rawat inap penyakit dalam;</li> <li>3. Ruang rawat inap kebidanan dan kandungan;</li> <li>4. Ruang rawat inap anak;</li> <li>5. Ruang rawat inap neonatologi;</li> <li>6. Ruang rawat inap isolasi;</li> <li>7. Ruang rawat inap VIP.</li> </ol>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN INTENSIF

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kriteria pasien masuk ruang perawatan ICU/ PICU/ NICU /ICCU</li> <li>2. Advise DPJP pro ICU/ PICU/ NICU</li> <li>3. ACC DPJP ICU/ PICU/ NICU</li> <li>4. Ketersediaan tempat dan alat bantu nafas</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dan keluarga/ pengantar melakukan pendaftaran untuk rawat inap</li> <li>2. Petugas IGD, IBS dan unit rawat inap</li> </ol>

		<p>mengantar pasien ke ruang rawat intensif dengan membawa dokumen rekam medis pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Serah terima petugas</li> <li>4. Dilakukan asuhan medis dan keperawatan sesuai Profesional Pemberi Asuhan (PPA) kepada pasien.</li> <li>5. Perencanaan pulang pasien (<i>Discharge Planning</i>)</li> <li>6. Pasien pindah/ alih rawat ruang rawat inap sesuai advis DPJP</li> <li>7. Penyelesaian administrasi pasien APS, rujuk, meninggal di kasir</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Standar <i>clinical pathway</i> dan Panduan Pelayanan Klinik Perawatan Intensif
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan <i>Neonatal Intensive Care Unit</i> (NICU)</li> <li>2. Pelayanan <i>Intensive Care Unit</i> (ICU)</li> <li>3. Pelayanan <i>Pediatric Intensive Care Unit</i> (PICU)</li> <li>4. Pelayanan <i>Intensive Cardiac Care Unit</i> (ICCU)</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Untuk semua pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas RS (IGD, Poliklinik, Ruangan rawat Inap, Ruang Intensif) mendaftarkan pasien yang akan dilakukan tindakan operasi ke IBS</li> <li>2. Untuk kelengkapan pasien yang akan dilakukan tindakan operasi, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rekam Medik pasien dan persyaratan kelengkapan pasien pre operasi</li> <li>b. <i>Informed consent</i> (surat persetujuan tindakan medis)</li> <li>c. Rekomendasi kelayakan pasien operasi dari dokter anaestesi</li> <li>d. Pasien diwajibkan puasa minimal 6-8</li> </ol> </li> </ol>

		jam kecuali pasien dengan tindakan anestesi lokal
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dari IGD, poliklinik, ruang rawat inap, ruang intensive yang akan dioperasi masuk keruang Premedikasi</li> <li>2. Petugas IBS mengecek kembali persiapan operasi, baik identitas pasien, kelengkapan administrasi, keadaan pasien dan alat – alat kesehatan yang diperlukan (bila ada)</li> <li>3. Pasien dibawa masuk ke ruang operasi untuk dilakukan tindakan</li> <li>4. Selesai tindakan pasien dipindahkan keruang pulih sadar (<i>Recovery Room</i>), dalam kondisi tertentu yang membutuhkan pelayanan intensive langsung dipindahkan ke ruang <i>Intensive Care Unit</i> (ICU)</li> <li>5. Setelah dari ruang pulih sadar atau ruang intensive pasien dikirim kembali keruang rawat inap</li> <li>6. Untuk pasien <i>oneday care</i> (pelayanan satu hari) dapat langsung keluar rumah sakit</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operasi elektif (direncanakan) setiap pada jam kerja: Senin – Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</li> <li>2. Operasi Emergency selama 24 jam</li> </ol>
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bedah Umum</li> <li>2. Bedah Obstetri Gynecologi</li> <li>3. Bedah Orthopedi</li> <li>4. Bedah Mata</li> <li>5. Bedah THT</li> <li>6. Bedah Saraf</li> </ol>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR Scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ol>

## 8. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blanko Permintaan Pemeriksaan dari DPJP</li> <li>2. Kwitansi pembayaran pada pasien</li> </ol>

		berbayar/umum
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat Jalan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pasien menuju laboratorium</li> <li>b) Pasien menunggu panggilan untuk dilakukan pengentryan identitas di SIM RS</li> <li>c) Pasien menunggu panggilan untuk pembayaran ke kasir (pasien Umum)</li> <li>d) Pasien dilakukan pengambilan sample oleh petugas ATLM (pasien BPJS)</li> <li>e) Pasien umum menunjukkan bukti pembayaran atau kwitansi dari kasir ke admin, kemudian dilakukan pengambilan sample oleh ATLM</li> </ol> </li> <li>2. Rujukan Swasta: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengantar sample menuju Laboratorium</li> <li>b) Admin menyarankan untuk ke loket pendaftaran untuk mendaftar nomer registrasi</li> <li>c) Admin mengentry identitas pasien/sample di SIM RS</li> <li>d) ATLM memverifikasi kelayakan sample, apabila terdapat sample yang tidak layak, ATLM mengkonfirmasi ke pengirim sample dan minta untuk diambil ulang</li> </ol> </li> <li>3. Rawat Inap/IGD: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Petugas IGD/Ranap menuju Laboratorium</li> <li>b) Admin mengentry identitas pasien</li> <li>c) ATLM memverifikasi kelayakan sample, apabila ditemukan sample yang tidak layak, ATLM mengkonfirmasi ke ruangan pengirim dan minta untuk diambil ulang</li> </ol> </li> <li>4. Proses Analisa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ATLM menulis identitas sample di buku absensi sample</li> <li>b) ATLM memproses sample layak untuk dirunning</li> </ol> </li> <li>5. Post Analisa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ATLM mencatat hasil dari alat, apabila ada nilai kritis ATLM mengkonsultasikan ke dokter Sp.PK</li> </ol> </li> </ol>

		<p>dan mencatat di buku nilai kritis</p> <p>b) ATLM menunggu jawaban dari Sp.PK sambil mengkonfirmasi nilai kritis ke ruangan/DPJP</p> <p>c) ATLM memverifikasi hasil pemeriksaan</p> <p>d) Admin mengentry hasil di SIM RS, lalu print hasil pemeriksaan</p> <p>e) ATLM, Supervisor dan dokter Sp.PK menandatangani hasil pemeriksaan</p> <p>f) Admin menyerahkan hasil pemeriksaan ke pasien/keluarga pasien dan menyarankan untuk kembali ke poliklinik (Rawat Jalan)</p> <p>g) Admin mengantarkan hasil pemeriksaan ke ruangan pengirim sample (Rawat Inap)</p>
3.	Waktu pelayanan	24 jam
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	<p>Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Hematologi</li> <li>2. Pemeriksaan Faal Hemostasis</li> <li>3. Pemeriksaan Kimia Klinik</li> <li>4. Pemeriksaan Elektrolit</li> <li>5. Pemeriksaan Urinalisis</li> <li>6. Pemeriksaan Imunoserologi</li> <li>7. Pemeriksaan Mikrobiologi dan Parasitologi</li> <li>8. RT-PCR RNA SARS-CoV-2</li> <li>9. Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit</li> </ol>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Pasien Rawat Jalan Berasuransi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Elegalitas Peserta (SEP) untuk peserta BPJS dan lembar resep</li> <li>2. Surat Jaminan Pelayanan (SJP) untuk asuransi Mandiri In Health dan pasien</li> </ol>

		<p>DP</p> <p>3. Protokol terapi dari Faskes (Rumah Sakit) Perujuk Balik atau DPJP untuk obat-obatan tertentu.</p> <p><b>Pasien Rawat Jalan Umum:</b></p> <p>1. Pasien membawa surat keterangan pengambilan obat dari petugas rawat jalan dan lembar resep.</p> <p><b>Pasien Rawat Inap Umum/Asuransi:</b></p> <p>1. Lembar resep</p> <p>2. Protokol terapi dari Faskes (Rumah Sakit) Perujuk Balik atau DPJP untuk obat-obatan tertentu.</p>
2.	Prosedur	<p><b>Pasien Rawat Jalan Berasuransi:</b></p> <p>1. Pasien dari poliklinik membawa persyaratan pelayanan sesuai kepesertaan pelayanan sesuai kepesertaan.</p> <p>2. Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep beserta persyaratan pelayanan sesuai kepesertaan.</p> <p>3. Petugas Farmasi memberikan nomor resep dengan terlebih dahulu mengidentifikasi data pasien.</p> <p>4. Pasien/keluarga pasien menunggu proses pelayanan obat.</p> <p>5. Petugas Farmasi memanggil serta mengidentifikasi pasien dan memberikan obat dengan disertai konseling, edukasi, informasi penggunaan obat.</p> <p><b>Pasien Rawat Jalan Umum:</b></p> <p>1. Pasien dari poliklinik membawa surat keterangan pengambilan obat dari petugas Rawat jalan dan diserahkan ke petugas Farmasi untuk mendapat nomor resep.</p> <p>2. Pasien 1 keluarga pasien mendapat panggilan dari petugas farmasi untuk dilayani dan petugas menginformasikan total harga resep yang harus dibayar.</p> <p>3. Pasien/keluarga pasien setuju dengan total harga resep tersebut, petugas memberikan surat pengantar pembayaran resep untuk diserahkan ke kasir.</p> <p>4. Pasien/keluarga pasien membayar total tagihan ke kasir, dan membawa salinan bukti pembayaran untuk diserahkan kembali ke petugas Farmasi</p>

5. Petugas Farmasi menyiapkan obat sesuai dengan resep
6. Petugas Farmasi memanggil serta mengidentifikasi pasien dan memberikan obat dengan disertai konseling, edukasi, informasi penggunaan obat.

**Pasien Rawat Inap Umum/Asuransi:**

1. Keluarga Pasien mendapat resep dari petugas Rawat Inap dan diserahkan ke petugas farmasi
2. Petugas Farmasi menyiapkan obat sesuai dengan resep
3. Petugas penghantaran melakukan penghantaran obat pasien yang telah disiapkan ke ruangan rawat inap
4. Bagi pasien yang akan KRS (Keluar Rumah Sakit), maka keluarga pasien dilayani dan mendapat obat sesuai dengan resep disertai konseling, edukasi, informasi penggunaan obat.

**Pasien Eksternal:**

1. Pasien memberikan resep ke petugas farmasi
2. Petugas farmasi memberikan nomor resep
3. Pasien menunggu panggilan dari petugas farmasi sesuai dengan nomor resep
4. Petugas farmasi memberikan informasi tentang total harga resep yang harus dibayar.
5. Pasien keluarga pasien setuju dengan total harga resep tersebut, petugas memberikan surat pengantar pembayaran resep untuk diserahkan ke kasir.
6. Pasien/keluarga pasien membayar total tagihan ke kasir, dan membawa salinan bukti pembayaran untuk diserahkan kembali ke petugas Farmasi
7. Petugas Farmasi menyiapkan obat sesuai dengan resep
8. Petugas Farmasi memanggil serta mengidentifikasi pasien dan memberikan obat dengan disertai konseling, edukasi, informasi penggunaan obat.



3.	Waktu pelayanan	Pelayanan obat jadi : 30 menit terhitung mulai persyaratan resep lengkap Pelayanan obat racikan : 60 menit terhitung mulai persyaratan resep lengkap
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	Pelayanan farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Telp : (0335) 841118, 841481 2. Customer Service: 082334291000 3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit

## 10. STANDAR PELAYANAN PUBLIK/PENGADUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan secara langsung 2. Pengaduan secara tidak langsung melalui Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit
2.	Prosedur	1. Pengaduan secara langsung a. Staf mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien dan keluarga. b. Empati kepada pasien dan keluarga. c. Meminta maaf kepada pasien dan keluarga atas ketidakpuasan yang diterima. d. Mengklarifikasi keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga dengan unit terkait atau pihak yang terkait untuk mencari solusi. e. Mencatat setiap keluhan pasien dan keluarga dan melaporkan kepada bagian Unit Pengaduan. f. Jika belum mendapat solusi penyelesaian, unit pengaduan menindaklanjuti dan memberikan tanggapan penyelesaian terhadap keluhan tersebut. g. Mendokumentasikan pengaduan.  2. Pengaduan secara tidak langsung a. Membaca keluhan yang disampaikan. b. Mengklarifikasi keluhan pasien dan

		<p>keluarga dengan unit terkait.</p> <p>c. Mencatat setiap keluhan pasien dan keluarga dan melaporkan kepada bagian/bidang yang terkait.</p> <p>d. Apabila keluhan tersebut tidak disertai alamat pengirim (surat kaleng) maka hasil tanggapan terhadap keluhan tersebut disimpan/ dicatat di buku penanganan keluhan pelanggan sebagai laporan</p> <p>e. Apabila keluhan tersebut disertai dengan alamat pengirim, maka bagian Unit Pengaduan/ Costumer Service akan menindaklanjuti tanggapan terhadap keluhan tersebut langsung kepada pelanggan yang bersangkutan.</p>
3.	Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grading Merah (ekstrim) : Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/keluarga/pengunjung.</li> <li>2. Grading Kuning(tinggi): Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/keluarga/pengunjung.</li> <li>3. Grading Hijau (rendah): Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/keluarga/pengunjung.</li> </ol>
4.	Biaya / tarif	-
5.	Produk Layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ol>

## 11. STANDAR PELAYANAN KASIR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pasien Umum Rawat Jalan/Rawat Inap/ Penunjang medis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas/KTP Pasien</li> <li>2. Kartu berobat Pasien</li> <li>3. Surat Pengantar Pembayaran (nota penjualan) dari petugas</li> </ol>

2.	Prosedur	<p><b>Pasien Rawat Inap BPJS Naik Kelas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar ke Kasir, SEP dan Resume Medis di foto, dikirim ke group Pasien KRS;</li> <li>2. Menunggu Coding dari Instalasi Penjaminan dan Verifikator;</li> <li>3. Melakukan kuota tagihan, keluarga pasien dipersilahkan ke Kasir;</li> <li>4. Pasien membayar selisih tagihan yang bertanggung BPJS dengan kelas yang ditempati dan menyerahkan salinan bukti pembayaran ke petugas ruangan.</li> </ol> <p><b>Pasien Rawat Inap non Kelas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar ke Kasir, SEP dan Pengantar; Pengembalian Obat di foto, dikirim ke group Pasien KRS;</li> <li>2. Pasien membawa Pengantar KRS ke Kasir dan diperbolehkan pulang;</li> </ol> <p><b>Pasien Rawat Jalan/ Rawat Inap Umum:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju Kasir dan membawa Surat Pengantar Pembayaran (nota penjualan) untuk diserahkan ke Petugas Kasir;</li> <li>2. Pasien membayar total biaya perawatan dan menyerahkan salinan bukti pembayaran ke Petugas Poliklinik/ Ruangan.</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	< 5 menit
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	Pelayanan Kasir
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telp : (0335) 841118, 841481</li> <li>2. Customer Service: 082334291000</li> <li>3. Kotak saran, QR scan, Whatsapp, Telepon, Facebook, Instagram atau Website Rumah Sakit</li> </ol>

Plt. Direktur RSUD Waluyo Jati,



**dr. Hariawan Dwi Tamtomo, M.MKes.**  
Pembina  
NIP. 19710422 200212 1 002