

## 1. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

Dasar Hukum :	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional.</li><li>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.</li><li>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.</li><li>5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.</li><li>6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</li><li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li><li>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.</li><li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>11. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.</li><li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</li><li>13. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.</li><li>14. Peraturan Bupati Magelang Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang.</li><li>15. Peraturan Bupati Magelang Nomor 16 Tahun 2013 Tentang</li><li>16. Perubahan Atas Peraturan Bupati Magelang Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Di Kabupaten Magelang Yang Tidak Termasuk Dalam Kuota Penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat.</li><li>17. Peraturan Bupati Magelang Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Rencana Penerapan Dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang.</li></ol>
---------------	---

<p>MENIMBANG :</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Peraturan Bupati Magelang Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Magelang Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Di Kabupaten Magelang Yang Tidak Termasuk Dalam Kuota Penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat.</li> <li>19. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang nomor 180.186/5.a/18/2017 tentang Penetapan Pemberlakuan Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional.</li> <li>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.</li> <li>5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.</li> <li>6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambaha Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>11. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.</li> <li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</li> <li>13. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.</li> </ol>
<p>PERSYARATAN</p>	<p><b>1. Pasien Umum :</b></p>

	<p>- Kartu Berobat (bila belum punya mengisi formulir data pasien baru).</p> <p><b>2. Pasien BPJS :</b></p> <p>- Pasien Baru : Kartu Berobat, Asli Kartu KIS, Surat Rujukan Online, dan SEP (Surat Egibilitas Pasien/Diterbitkan RS).</p> <p>- Pasien Kontrol : Kartu Berobat, Asli Kartu KIS, Surat Rujukan Online, Surat Perintah Kontrol dan SEP (Surat Egibilitas Pasien/Diterbitkan RS).</p> <p><b>3. Pasien Jasa Raharja :</b></p> <p>- Kartu berobat dan surat jaminan dari Jasa Raharja.</p> <p><b>4. Pasien Bansos :</b></p> <p>- Kartu berobat (bila ada), Identitas, Fotocopy Kartu Bansos, Rujukan Puskesmas.</p> <p><b>5. Pasien Klinik VCT (<i>Voluntary Conseling and Testing</i>) :</b></p> <p>- Pendaftaran khusus melalui SMS/ WA nomor:</p> <p><b>6. Pasien Klinik TB DOTS</b></p> <p>- Untuk Kasus TB PARU langsung dirujuk ke klinik DOTS</p> <p>- Proses pendaftaran akan di lakukan oleh petugas poliklinik TB DOTS</p>
PROSEDUR	<p><b>1. Pendaftaran :</b></p> <p>a. Pasien baru mengisi formulir data pasien baru dan mengambil nomor antrian pendaftaran.</p> <p>b. Pasien lama bisa langsung mengambil nomor antrian pendaftaran.</p> <p><b>2. Pasien menuju loket pendaftaran untuk proses :</b></p> <p>a. Pembuatan nomor antrian poliklinik.</p> <p>b. Pembuatan SEP / Surat Egibilitas Pasien (khusus pasien BPJS).</p> <p>c. Untuk Pasien Jam kesda dan Jasa Raharja setelah di loket pendaftaran kemudian menuju ruangpenjaminan untuk verifikasi berkas dan pembuatan jaminan.</p> <p><b>3. Pasien menuju :</b></p> <p>a. Klinik yang dituju :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien diperiksa oleh dokter.</li> <li>• Sesuai dengan indikasi medis pasien dimungkinkan untuk melakukan pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Rontgen, Konsultasi Gizi, dan lainlain).</li> <li>• Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa.</li> </ul> <p>Pemeriksaan penunjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien yang melakukan pemeriksaan penunjang tanpa harus melalui klinik RSUD Prayaadalah atas permintaan sendiri pasien (khusus pasien umum)</li> <li>• Hasil pemeriksaan diserahkan ke klinik RSUD Muntilan untuk dibacakan hasilnya (untuk pasien umum &amp; BPJS)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setelah pasien melakukan pemeriksaan penunjang, pasien juga dapat langsung menuju kasir dan pulang/rawat inap/rujuk ke RS yang lebih tinggi jika pasien tersebut pasien umum.</li> </ul> <p><b>4. Pengambilan Obat :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien BPJS/ Jasa Raharja/ Jamkesda : Pasien yang mendapatkan resep dari dokter kemudian menuju apotik untuk mendapatkan obat.</li> <li>Untuk Pasien Umum : Pasien yang mendapatkan resep dari dokter kemudian menuju apotik utk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke apotik untuk mendapatkan obat.</li> </ol> <p><b>5. Pasien Selesai Pelayanan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pulang/rawat inap/ rujuk balik ke faskes tingkat Sesuai Permenkes 52 Tahun 2016</li> </ol>
JANGKA WAKTU PELAYANAN	Sesuai Kasus Pasien
BIAYA PELAYANAN	<p><b>1. Umum :</b> Sesuai Peraturan Bupati Lombok Lombok Tengah</p> <p><b>2. JKN :</b> Sesuai Permenkes 52 Tahun 2016</p> <p><b>3. Asuransi Lain :</b> Dibayar oleh Asuransi Sesuai MOU</p>
PRODUK PELAYANAN	<p><b>Pelayanan Rawat Jalan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klinik Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>- Klinik Spesialis Bedah</li> <li>- Klinik Spesialis Kesehatan Ibu &amp; Anak (Obgyn)</li> <li>- Klinik Spesialis Anak</li> <li>- Klinik Spesialis Syaraf</li> <li>- Klinik Spesialis THT</li> <li>- Klinik Spesialis Mata</li> <li>- Klinik Spesialis Gigi dan Mulut</li> <li>- Klinik Medical Chek Up</li> <li>- Klinik Gigi</li> <li>- Klinik VCT</li> <li>- Klinik CST</li> <li>- Klinik TB DOTS</li> <li>- Pelayanan Rehabilitasi Medik/ Fisoterapi</li> </ul>
PENGADUAN	<p>Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Terkait / Petugas Instalasi PKRS dan Humas</li> <li>2) Kotak Saran : Tersedia Di Tempat Pelayanan</li> <li>3) WA : 081353466466</li> <li>4) Website rsudpraya.com</li> <li>5) Email : rsudpraya.lomboktengahkab@gmail.com</li> </ol>
SARANA PRASARANA/ FASILITAS	<p>Ruang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Ruang Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Pendaftaran</li> <li>b. Loker Kasir</li> </ol> </li> <li>3. Ruang Rekam Medis</li> <li>4. Ruang Periksa dan Konsultasi Dokter Spesialis</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Ruang Tindakan Klinik Penyakit Dalam</li> <li>6. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Anak</li> <li>7. Ruang Laktasi</li> <li>8. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Bedah</li> <li>9. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Kebidanan/Kandungan</li> <li>10. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Umum</li> <li>11. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Mata</li> <li>12. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik THT</li> <li>13. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Gigi dan Mulut</li> <li>14. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Kulit dan Penyakit Kelamin</li> <li>15. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Syaraf</li> <li>16. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Jiwa</li> <li>17. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Geriatri</li> <li>18. Ruang Tindakan/Diagnostik Klinik Rehab Medik</li> <li>19. Toilet Petugas dan Pengunjung</li> </ol>
KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> <li>2. Dokter Gigi Spesialis</li> <li>3. Dokter Gigi</li> <li>4. Dokter Umum</li> <li>5. Perawat</li> <li>6. Perawat Gigi</li> <li>7. Refraksionis Optision</li> <li>8. Bidan</li> <li>9. Administrasi</li> <li>10. Case Manager</li> <li>11. Nutrisionis</li> <li>12. Fisioterapis</li> <li>13. Psikolog</li> <li>14. Petugas DOTS</li> <li>15. Petugas VCT</li> </ol>
PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan oleh SPI</li> <li>3. Dilakukan oleh Tim Dari Pemerintah Kabupaten</li> </ol>
JUMLAH PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis :</li> <li>2. Dokter Gigi</li> <li>3. Dokter Spesialis Anak :</li> <li>4. Dokter Umum :</li> <li>5. Perawat :</li> <li>6. Perawat Gigi :</li> <li>7. Refraksionis Optision:</li> <li>8. Bidan :</li> <li>9. Fisioterapis :</li> <li>10. Psikolog :</li> <li>11. Nutrisionis :</li> <li>13. Petugas DOTS :</li> <li>14. Petugas VCT :</li> </ol>
JAMINAN PELAYANAN	Memberikan Pelayanan Sesuai Maklumat Pelayanan

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan <i>Pasien Safety</i>
KINERJA PELAYANAN	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 3. Laporan Kinerja Pelayanan 4. Rapat Pimpinan
WAKTU PELAYANAN	<p><b>1) Jam Buka Mesin Antrian</b> Senin s.d Sabtu : pukul 06.00 WIB</p> <p><b>2) Jam Buka Pendaftaran</b> Senin s.d Kamis : pukul 07.30 s.d 11.00 WIB Jumat :pukul 07.30 s.d 10.00 WIB Sabtu : pukul 07.30 s.d 11.00 WIB</p> <p><b>3) Hari Buka Poliklinik</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 .Klinik Orthopedi (Bedah Tulang) : Senin, Selasa, Kamis, Jumat.</li> <li>2 .Klinik Psikologi: Senin - Sabtu</li> <li>3. Klinik Penyakit Dalam : Senin - Sabtu</li> <li>4. Klinik Bedah : Senin - Sabtu</li> <li>5 .Klinik Kebidanan dan Kandungan : Senin - Sabtu</li> <li>6. Klinik Anak : Senin-Sabtu</li> <li>7. Klinik Syaraf : Senin-Sabtu</li> <li>8. Klinik THT : Senin-Sabtu</li> <li>9 .Klinik Mata : Senin-Sabtu</li> <li>10. Klinik Jiwa :Kamis</li> <li>11. Klinik Gigi : Senin-Sabtu</li> <li>12. Klinik Gigi Anak : Senin-Sabtu</li> <li>13. Klinik Rehab Medik : Senin- Sabtu13</li> <li>14. Klinik Umum : Senin- Sabtu</li> <li>15. Klinik Gizi : Senin- Sabtu</li> <li>16. Klinik VCT : Senin- Sabtu</li> <li>17. Klinik TB DOTS : Selasa Kamis Jumat</li> <li>18. Klinik CST : Selasa Jumat</li> <li>19. Medical Chek Up (MCU) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamis</li> <li>• Sesuai Perjanjian</li> </ul> </li> </ol>