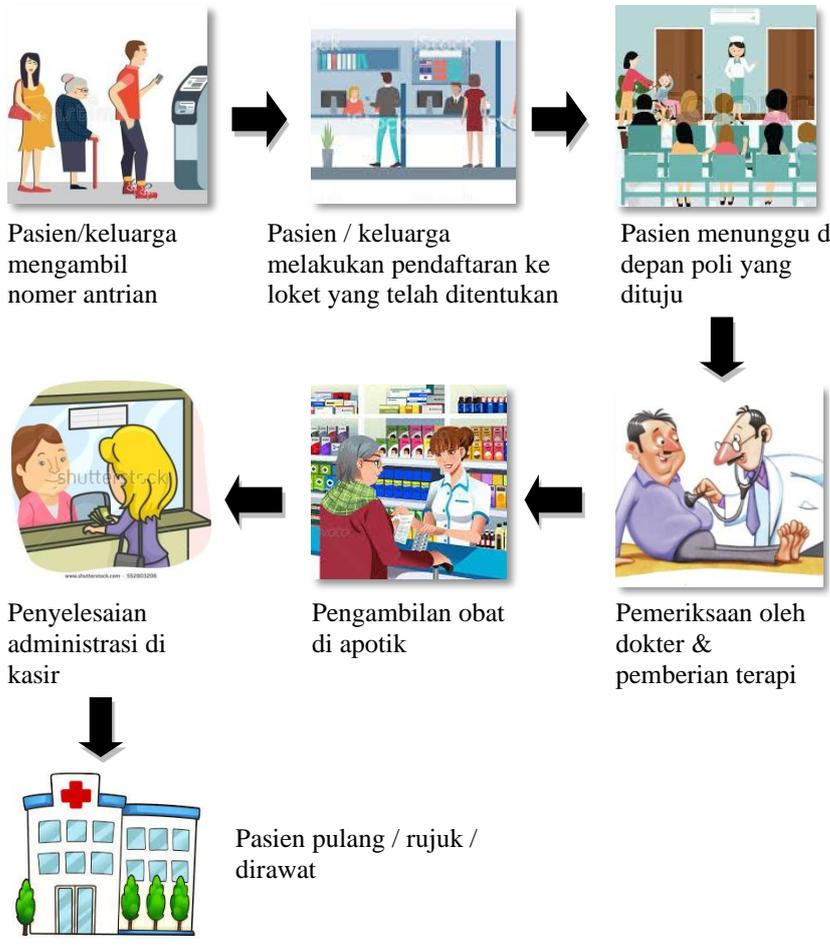


STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP / kartu identitas lainnya 2. Kartu berobat (khusus pasien lama) 3. Kartu BPJS/KIS / Jamkesda (pasien dengan jaminan) 4. Fotocopy Surat Keterangan Tidak Mampu / SKTM Kota Salatiga (khusus Pasien dengan SKTM) 5. Fotocopy Kartu Keluarga (khusus Pasien dengan SKTM) 6. Surat rujukan dari Faskes I sesuai Poli yang dituju (pasien dengan jaminan) 7. Pengantar Perusahaan (khusus pasien dengan jaminan perusahaan)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p>Pasien/keluarga mengambil nomer antrian</p> <p>Pasien / keluarga melakukan pendaftaran ke loket yang telah ditentukan</p> <p>Pasien menunggu di depan poli yang dituju</p> <p>Pemeriksaan oleh dokter & pemberian terapi</p> <p>Pengambilan obat di apotik</p> <p>Penyelesaian administrasi di kasir</p> <p>Pasien pulang / rujuk / dirawat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu didepan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter 5. Pemeriksaan penunjang (laboratorium atau rontgen) jika diperlukan 6. Pemberian terapi atau resep obat 7. Pengambilan obat di depo farmasi 8. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir 9. Pasien pulang / rujuk / dirawat

3.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya /tarif	Berdasarkan : 1. Peraturan Walikota No. 27 Tahun 2012 2. Peraturan Walikota No. 13 Tahun 2017
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Rawat Jalan antara lain : Klinik Syaraf, Klinik Jantung, Klinik Penyakit Dalam, Klinik Gigi Umum & Gigi Spesialis, Klinik Anak dan Tumbang, Klinik Kandungan, Klinik Urologi, Klinik Kulit, Klinik THT, Klinik Klinik VCT, Klinik Bedah Syaraf, Klinik Mata, Klinik Bedah Orthopedi, Klinik Paru, Klinik Bedah, Klinik Kesehatan Jiwa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Website : www.rsud.salatiga.go.id 2. Email : rsud.salatiga@salatiga.go.id rsud.salatiga@gmail.com 3. Telephone : (0298) 324074 4. Faks : (0298) 321925 5. Petugas informasi dan pengaduan melalui Customer Service

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. 4. UU RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Kepmenkes Nomor 346/MENKES/SK/VI/1993 tentang Berlakunya Standar Pelayanan Di Rumah Sakit 6. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 7. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 8. Permenkes no.56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit 9. Permenkes No.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 10. Perwali Salatiga No.3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan 11. Kebijakan RSUD Salatiga No.445/0164/209/1/2015
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	Berdasarkan Kebijakan RSUD Salatiga tentang pedoman Instalasi Rawat Jalan
3.	Kompetensi pelaksana	Dokter spesialis dan perawat yang memiliki STR
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur UPTD RSUD Kota Salatiga • SPI • Dewan Pengawas RSUD Kota Salatiga
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter spesialis : 36 • Perawat : 22
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Standar Pelayanan Minimal UPTD RSUD Kota Salatiga
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien • Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, Pedoman/Panduan dan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi, etika rumah sakit dan etiket rumah sakit yang berlaku • Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga • Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene pada 5 moment • Semua alat kedokteran (terutama electro medic) selalu

		dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis (terutama elektro medic) tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monev dilakukan pada program Instalasi Rawat Jalan setiap tahunnya