

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Pelayanan Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);</li> <li>2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890)</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637);</li> <li>6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional;</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis;</li> <li>9. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unsur Organisasi RSUD;</li> <li>10. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061/Kpts.789-Huk/2010 Tentang Pembentukan Tim Penilai Usulan Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas C Kabupaten Ciamis;</li> <li>11. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061/Kpts.789-Huk/2010 Tentang Pembentukan Tim Penilai Usulan Penetapan Status Pola</li> </ol>

		Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas C Kabupaten Ciamis
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prasyarat Administrasi <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Lembar Rujukan dari FKTP</li> <li>b. Fotocopy KTP</li> <li>c. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>d. Fotocopy Kartu BPJS</li> <li>e. Kartu Berobat (Pasien Lama).</li> </ol> </li> <li>2) Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu Berobat Pasien (Pasien Lama )</li> <li>b) KTP</li> </ol> </li> </ol> <p>Tidak ada persyaratan khusus yang harus dilampirkan.</p> </li> <li>2. Prasyarat Pasien Pasien yang rujukan ke klinik/rawat jalan dengan kondisi yang tidak gawat dan tidak darurat.</li> </ol>
3	Sistem Mekanisme dan prosedur pelayanan ( Alur Pelayanan )	<p>Mekanisme dan prosedur Pelayanan di Rawat Jalan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mekanisme Administrasi <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan skreening administrasi Persyaratan masuk loket Pendaftaran baik Umum atau BPJS oleh petugas skreening Rawat Jalan.</li> <li>2) Untuk Pasien Umum langsung melakukan pendaftaran ke loket pendafrtan Umum.</li> <li>3) Untuk Pasien BPJS langsung melakukan pendaftaran ke loket pendafrtan BPJS.</li> <li>4) Pasien BPJS atau Umum dilakukan verifikasi dan pendaftaran dulu oleh petugas pendaftaran kemudian Surat Elegalegabilitas Pelayanan ( SEP ) bagi pasien BPJS diserahkan ke Rekam Medis Rawat Jalan untuk dibuatkan atau dilampirkan buku/status pasien.</li> <li>5) Buku/Status Pasien akan diantarkan oleh petugas Portir Rawat Jalan ke klinik masing-masing sesuai rujukan dari FKTP</li> </ol> </li> <li>b. Mekanisme Pasien <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien/Keluarga pasien mengambil loket antrian di pintu masuk rawat jalan.</li> <li>2) Pasien/Keluarga pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran Umum atau BPJS sesuai nomor antrian.</li> <li>3) Pasien menunggu panggilan pemeriksaan sesuai klinik yang ditujunya.</li> </ol> <p>Alur Pasien Rawat Jalan</p> <pre> graph TD     A[Pasien Masuk] --&gt; B[Skrining]     B --&gt; C[Pendaftaran]     C --&gt; D[Poliklinik]     D --&gt; E[Apotek]     D --&gt; F[Dirawat]     E --&gt; G[Pulang Sehat]     F --&gt; H[Admisi]     H --&gt; I[Rawat Inap]     D --&gt; J[Dirujuk] </pre> </li> </ol>

4	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan Kesehatan di Rawat Jalan menurut Standar Pelayanan Minimal jangka waktu tunggu di rawat jalan 60 menit atau menyesuaikan dengan kebutuhan pasien di tiap klinik rawat jalan.
5	Biaya / Tarif	a. Pasien BPJS Gratis/Tidak dipungut biaya. b. UMUM - Pendaftaran Pemeriksaan dokter spesialis sebesar Rp. 17.500/kunjungan, ditambah biaya tindakan dan pengobatan sesuai kebutuhan pasien.
6	Produk Pelayanan	a. Klinik Dalam : Pelayanan Penyakit Dalam. b. Klinik Anak : Pelayanan Penyakit usia Anak c. Klinik Kebidanan : Pelayanan Kebidanan, Obsetri dan Ginekologi. d. Klinik Bedah Umum : Pelayanan Penyakit Bedah secara umum. e. Klinik Saraf : Pelayanan Penyakit Sistem Persyarafan. f. Klinik Mata : Pelayanan Penyakit Mata. g. Klinik Paru : Pelayanan Penyakit Organ Paru. h. Klinik THT : Pelayanan Penyakit Telinga, Hidung dan Tenggorokan. i. Klinik Gigi & Mulut : Pelayanan Penyakit pada Gigi dan Mulut. j. Klinik Gigi Spesialis : Pelayanan dan Konsultasi Penyakit Gigi dan Mulut, Konservatif. k. Klinik Kulit & Kelamin : Pelayanan Penyakit Kulit dan Kelamin. l. Klinik Fisiotherapy : Pelayanan Fisiotherapy dan Rehabilitasi Medik serta Terapy Wicara m. Klinik Orthopedi : Pelayanan Penyakit pada sistem Muskuloskeletal. n. Klinik Jiwa/Psikiatri : Pelayanan Penyakit Kejiwaan. o. Klinik Teratai (VCT/HIV): Pelayanan pada kasus HIV-Aids p. Klinik Laktasi : Pelayanan/Konsultasi ibu menyusui. q. Klinik DOTS : Pelayanan/Konsultasi TB-Paru. r. Klinik EKG : Pelayanan pemeriksaan Elektrokardiografi. s. Klinik EEG : Pelayanan pemeriksaan EEG.
7	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan	Sarana Prasarana dan Fasilitas Rawat Jalan : a. Mesin Antrian dipintu masuk Rawat Jalan. b. Ruangan Pendaftaran Pasien. c. Ruangan pemeriksaan disetiap klinik. d. Ruang tunggu pasien didepan setiap klinik pemeriksaan yang

		<p>dilengkapi dengan TV.</p> <p>e. Ruangan pengambilan Obat (Apotek Rawat Jalan) dan tempat tunggu.</p> <p>f. Kursi Roda dan blankar.</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kompetensi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensinya yang melakukan pelayanan medis di setiap klinik</li> <li>2) Perawat/Bidan/Fisioterafis/Refraksionis Oftisien melakukan asuhan kepada pasien sesuai kompetensinya di setiap klinik.</li> <li>3) Petugas administrasi melakukan administrasi/ dokumen sesuai kompetensinya.</li> <li>4) Perekam Medis sesuai kompetensinya di pelayanan Rekam Medik.</li> <li>5) Portir untuk mengantarkan pasien dan buku/status pasien ke setiap klinik.</li> <li>6) Apoteker dan Asisten Apoteker sesuai kompetensinya di pelayanan farmasi (apotek rawat jalan).</li> </ol> <p>b. Jumlah Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter Spesialis : 21</li> <li>- Dokter Gigi Umum : 2</li> <li>- Perawat : 31</li> <li>- Perawat Gigi : 7</li> <li>- Fisioterafis : 4</li> <li>- Terafis Wicara : 2</li> <li>- Refraksionis Optisien : 2</li> <li>- Petugas Pendaftaran : 9</li> <li>- Perekam Medis : 13</li> <li>- Apoteker : 2</li> <li>- Asisten Apoteker : 10</li> <li>- Portir : 3</li> <li>- Satpam. : 2</li> </ul>
9	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan bidang yang terkait (Bidang Pelayanan Medik, Bidang Keperawatan dan Bidang Keuangan).
11	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	<p>A. Pengaduan keluhan kritik dan saran melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pusat informasi RSUD Ciamis</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Call Center (0265) 771018</li> <li>4) SMS Center 082117785618</li> </ol> <p>B. Tim penanganan pengaduan (Proses 1 x 24 Jam).          Bila Tdak selesai, dilaporkan ke Managemen ( Proses 1x 24 Jam ), Bila tidak selesai di managemen selanjutnya konsultasi ke bagian Hukum untuk penempuhan jalur hukum dan dibuat pencatatan serta pelaporanya.</p>
12	Jaminan Pelayanan	Pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pasien dengan ketepatan pemberian pelayanan sesuai kompetensi, dapat dipertanggungjawabkan dan suasana nyaman dalam beraktivitas dari pelayanan kesehatan yang diperoleh.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di Rawat Jalan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap pasien yang melakukan pendaftaran Rawat jalan terlebih dilakukan skreening terutama pasien beresiko dan berkebutuhan</li> </ol>

		<p>husus.</p> <p>2) Lantai ruangan pemeriksaan terbuat dari bahan yang kuat, rata, tidak licin dan mudah dibersihkan</p> <p>3) Lantai kamar mandi terbuat dari bahan yang kuat, tidak licin, mudah dibersihkan dan mempunyai kemiringan yang cukup dan tidak ada genangan air</p> <p>4) Tersedianya APAR</p> <p>5) Tersedianya fasilitas penanganan sampah medis</p> <p>6) Setiap melakukan kontak dengan pasien, perawat selalu menggunakan masker bila pasien terindikasi penyakit menular dan membatasi komunikasi dengan jarak 45 cm (menghindari percikan air liur pasien), penyimpanan obat disimpan di rak supaya terhindar dari percikan obat cair yang berbahaya.</p> <p>7) Ruang tunggu yang representatif didepan setiap klinik pemeriksaan.</p> <p>8) Tersedia layanan dua Apotek Rawat Jalan di area Rawat Jalan.</p>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala oleh atasan langsung dan bidang terkait serta hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).