

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

Nomor Urut SPP	:	02
Jenis Pelayanan	:	PELAYANAN RAWAT JALAN
Unit Kerja	:	Instalasi Rawat Jalan
Instansi	:	RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta
Revisi Ke-	:	0
Disahkan Tanggal	:	30 November 2023
Disahkan Oleh	:	dr. T. Muhammad Hani, MARS., MH.(Kes)
Jabatan	:	PK, Direktur
Tanda Tangan		

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN :

#### 1. Persyaratan

##### Pasien Umum:

- Pasien baru : KTP/identitas Lainnya/mengisi formulir data pasien baru.
- Pasien Lama : kartu berobat/KTP/identitas lainnya.

##### Pasien BPJS:

- Pasien Baru : mengisi formulir data pasien baru, kartu BPJS/KTP, Surat Rujukan Online.
- Pasien Lama : Kartu BPJS/ KTP/kartu berobat dan Surat Kontrol.

##### Pasien Jasa Raharja dan pasien dengan Jaminan asuransi lainnya:

- Pasien Baru : mengisi formulir data pasien baru, KTP, Surat Jaminan jasa raharja/ jaminan asuransi lainnya.
- Pasien Lama : Kartu berobat dan Surat jaminan jasa raharja/ jaminan asuransi lainnya.

#### 2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur

Petugas melakukan skrining terlebih dahulu terhadap pasien-pasien yang datang untuk berobat ke Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bayu Asih dengan melakukan penilaian *Get Up and Go*, yaitu penilaian risiko jatuh pada pasien agar dapat meminimalkan risiko cedera pasien jatuh. Formulir Penilaian diisi berdasarkan hasil pengkajian :

Tidak berisiko : tidak perlu tindakan

Risiko rendah : edukasi

Risiko Tinggi : Pasang pita kuning & edukasi

##### Pendaftaran :

##### 1. Untuk pasien dengan kunjungan baru

- Pasien/keluarga /pengantar pasien mengisi dan melengkapi formulir data pasien, general consent dan hak dan kewajiban pasien di meja customer service
- Pasien mengambil nomor antrian sesuai dengan jenis pembayaran :
  - Pasien "UMUM" yaitu loket E
  - Pasien Jaminan (BPJS dan Jaminan Lainnya) yaitu loket A-D.
- Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian pasien sesuai mesin antrian otomatis, jika nomor antrian pasien terlewat 5 nomor, maka pasien/keluarga diarahkan untuk mengambil nomor antrian baru ke mesin antrian.
- Petugas menginput data pasien kedalam sistem pendaftaran sesuai dengan data yang ada di formulir dicocokkan dengan data dari KTP/identitas lainnya.
- Petugas memilih cara bayar sesuai jaminan pasien serta memilih klinik yang dituju pasien.
- Petugas memberikan kartu berobat dan barcode kepada pasien/pengantar pasien serta menjelaskan general consent, hak dan kewajiban pasien secara garis besar lalu untuk pasien

cara bayar "UMUM" diarahkan ke kasir rawat jalan untuk melakukan pembayaran.

- a. Pasien dengan kunjungan lama
  - Pasien mengambil nomor antrian sesuai dengan klinik yang dituju.
  - Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian pasien sesuai mesin antrian otomatis, jika nomor antrian pasien terlewat 5 nomor, maka pasien/keluarga diarahkan untuk mengambil nomor antrian baru ke mesin antrian.
  - Petugas menginput data pasien kedalam sistem pendaftaran sesuai dengan data pada kartu berobat, jika pasien tidak membawa kartu berobat petugas dapat mencari dalam sistem sesuai data tanggal lahir dan nama pasien tersebut.
  - Petugas memilih cara bayar sesuai jaminan pasien serta memilih klinik yang dituju pasien.
  - Petugas memberikan kartu berobat dan barcode kepada pasien/pengantar pasien lalu untuk pasien cara bayar "UMUM" diarahkan ke kasir rawat jalan untuk melakukan pembayaran.
2. Untuk pasien dengan kunjungan lama
  - Pasien mengambil nomor antrian sesuai dengan klinik yang dituju dan cara bayar yang digunakan.
  - Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian pasien sesuai mesin antrian otomatis, jika nomor antrian pasien terlewat 5 nomor, maka pasien/keluarga diarahkan untuk mengambil nomor antrian baru ke mesin antrian.
  - Petugas menginput data pasien kedalam sistem pendaftaran sesuai dengan data pada KTP/Kartu BPJS dan kartu berobat jika pasien tidak membawa kartu berobat petugas dapat mencari dalam sistem sesuai data tanggal lahir dan nama pasien tersebut.
  - Petugas memilih cara bayar sesuai jaminan pasien serta memilih klinik yang dituju pasien.
  - Petugas memberikan kartu BPJS, kartu berobat dan barcode kepada pasien/pengantar pasien lalu mengarahkan ke klinik yang di tuju. untuk pasien cara bayar "UMUM" diarahkan ke kasir rawat jalan untuk melakukan pembayaran.
3. Pasien menuju Nurse Station di Klinik yang dituju
  - a. Asesment keperawatan
  - b. Pengukuran tanda-tanda vital
4. Pasien menunggu panggilan masuk ruang Klinik
  - a. Klinik yang dituju:
    - Pasien diperiksa oleh dokter
    - Pasien diberikan tindakan dan atau diberikan resep obat sesuai dengan indikasi medis. Selanjutnya pasien ke Apotek Rawat Jalan untuk pengambilan obat.
    - Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang, maka dokter akan input permintaan pemeriksaan penunjang di system, selanjutnya pasien menuju ruangan penunjang (Laboratorium atau Radiologi atau Gizi). Hasil pemeriksaan penunjang bisa dilihat di system oleh Dokter pemeriksa. Pasien kembali ke Dokter pemeriksa untuk konsultasi hasil pemeriksaan penunjang.
    - Berdasarkan hasil pemeriksaan penunjang, pasien akan diberikan tindakan atau resep obat yang sesuai indikasi medis.
    - Jika pasien memerlukan konsultasi dengan Dokter Spesialis lain, maka Dokter pemeriksa akan input rujukan internal di system dan pasien menuju ke Klinik Dokter Spesialis lain yang dimaksud.
5. Pasien Selesai Pelayanan:  
Pulang / Rawat Inap/ Rujuk Balik ke faskes tingkat I/ Rujuk ke RS yang lebih tinggi.

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

60 menit

### 4. Biaya Atau Tarif

- a. Gratis bagi pasien dengan Jaminan pemeliharaan Kesehatan (BPJS, Jasa Raharja, BPJS Tenaga Kerja dan Asuransi lainnya) serta memenuhi kriteria Rawat Jalan.

Khusus Pasien penjaminan JASA RAHARJA apabila persyaratan belum lengkap, keluarga pasien menghubungi ke bagian kasir.

- b. Pasien Umum membayar sesuai :

Berdasarkan Peraturan Bupati Purwakarta Nomor : 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta

#### **5. Produk Pelayanan**

Pemeriksaan Pasien Rawat Jalan

#### **6. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan dan Apresiasi**

- Facebook : RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta
- Instagram : @rsba\_pwk
- Twitter : @rsba\_pwk
- Email : rsba.purwakarta@gmail.com
- Pengaduan online : <https://pengasih.bayuasih.net>
- WA Pengaduan : 0811-1000-331

### **B. PENGELOLAAN PELAYANAN :**

#### **7. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien.
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/Menkes/Per/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, Dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit.
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
15. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
16. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor : 98 Tahun 2023 Tentang sTarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta

#### **8. Sarana Prasarana dan Fasilitas**

##### **Ruang**

1. Ruang Tunggu.
2. Ruang Layanan Informasi (Customer Service).
3. Ruang Administrasi:
  - Loker Pendaftaran
  - Loker Kasir
4. Ruang Rekam Medis.
5. Nurse Station (ruang perawat)
6. Ruang Periksa dan Konsultasi Dokter.

7. Ruang Diagnostik/Tindakan Dokter.
8. Ruang Diagnostik/Tindakan Talasemia.
9. Ruang Laktasi.
10. Ruang Tindakan EKG (Electrocardiogram).
11. Ruang Tindakan EEG (Electroencephalography).
12. Ruang Tindakan Echocardiographi
13. Ruang Tindakan Kebidanan dan Kandungan
14. Toilet Petugas.
15. Toilet Umum/Pengunjung.

**Peralatan Medis:**

1. Stetoskop Dewasa
2. Stetoskop Anak
3. Tensimeter
4. Reflex Hammer
5. Pulse Oximetri
6. Timbangan Dewasa
7. Timbangan Bayi
8. Termometer
9. Pengukur Tinggi Badan Dewasa
10. Pengukur Tinggi Badan Bayi
11. Bed Periksa Pasien
12. Alat EKG (Electrocardiogram).
13. Alat EEG (Electroencephalography).
14. Alat Echocardiographi
15. X-Ray Film Viewer
16. Alat USG (Ultra Sonografi)
17. Full Auto Ref-Keratoneter
18. Lens Meter
19. Chart Projector
20. Trial Lens Set
21. Trial Frame
22. Streak Retinoscope
23. Full Auto Tonometer
24. Slit Lamp Biomicroscope
25. Ophthalmoscope
26. Indirect Ophthalmoscope
27. Optotype Lampu
28. Lup
29. Alat-alat tindakan operasi kecil
30. Spirometri
31. Nebulizer
32. Tabung Oksigen kecil + Regulator
33. Infus Pump
34. Dental Unit + Kompresor
35. Endo motor
36. Dental aerosol
37. Skeller elektrik
38. Apex locator
39. Suction portable
40. Odontektomy set
41. Tang cabut gigi anak (set)
42. Tang cabut gigi dewasa (set)
43. Alat Diagnostik Gigi & Mulut
44. Alat Tambal Gigi (set)
45. Alat endoskopi hidung/telinga
46. Kursi periksa THT

47. Audiometri
48. Serumen set
49. Spekulum hidung
50. Alat Diagnostik THT
51. USG
52. Dopton
53. IUD kit
54. Meja ginekolog
55. Cauter
56. Alat Ganti Balutan (set)
57. Lampu sorot
58. Trolley Tindakan
59. Trolley B3 (Bahan Berbahaya & Beracun)
60. Trolley Emergency
61. Lemari Alat
62. Kursi Roda
63. Brankar

#### **9. Kompetensi Pelaksana**

1. Dokter Spesialis
2. Dokter Gigi Spesialis
3. Dokter Gigi
4. Dokter Umum
5. Perawat
6. Bidan
7. Terapis Gigi & Mulut
8. Refraksionis Optision

#### **10. Pengawasan Internal**

1. Monitoring & evaluasi oleh Kepala Instalasi dan Kepala Ruangan Rawast Jalan.
2. Supervisi oleh Kepala Bidang Medis, Kepala Bidang Keperawatan dan Kepala Bidang Penunjang.
3. Komite Mutu Rumah Sakit.
4. Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI).
5. Komite Kesehatan Keselamatan Kerja Rumah Sakit (K3 RS).
6. Satuan Pengawas Internal (SPI).

#### **11. Jumlah Pelaksana**

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| 1. Dokter Spesialis      | : 32 |
| 2. Dokter Gigi Spesialis | : 3  |
| 3. Dokter Gigi           | : 2  |
| 4. Dokter Umum           | : 1  |
| 5. Perawat               | : 32 |
| 6. Bidan                 | : 2  |
| 7. Terapis Gigi & Mulut  | : 2  |
| 8. Refraksionis Optision | : 2  |
| 9. Administrasi          | : 2  |

#### **12. Jaminan Pelayanan**

Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati janji/terjadi penyimpangan siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

#### **13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien**

1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya.
2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien.

3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh Petugas Keamanan (Satpam) RSUD.

**14. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

1. Evaluasi Indikator Mutu Nasional (INM), Indikator Mutu Unit (IMUT) dilaksanakan setiap bulan.
2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan.
3. Evaluasi kepuasan pelanggan dilaksanakan minimal 2 (dua) kali dalam setahun.
4. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien.