

A. STANDAR PELAYANAN Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN.	<ol style="list-style-type: none"> 1. WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Dewasa <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk • Kartu Keluarga (apabila tidak membawa KTP) • SIM (apabila tidak membawa KTP atau KK) (SALAH SATU SAJA) 2. Pasien anak 1-14 tahun <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Anak (KIA) • Kartu Keluarga (apabila tidak membawa KIA) • Surat Keterangan Lahir (apabila tidak membawa KK atau KIA) 3. Pasien Bayi < 1 tahun 2. WARGA NEGARA ASING (WNA) <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas (ID CARD) 2. Passport 3. VISA
2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<p>Pasien Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrian sesuai dengan klinik tujuan dan cara pembayaran pelayanan kesehatan. 2. Petugas registrasi memanggil nomor antrian dan memeriksa lembar nomor antrian untuk kesesuaian antara nomor pemanggilan dan nomor antrian yang diserahkan. 3. Petugas melakukan wawancara kepada pasien/keluarga pasien. Pertanyaan dalam wawancara antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Siapa yang akan berobat hari ini? b. Apakah ada membawa surat rujukan? c. Bagaimana pembayarannya? Apakah menggunakan Jaminan Kesehatan, BPJS dll? d. Apakah sudah pernah berobat di Rumah Sakit ini? Jika jawaban pasien "Belum pernah"

		<p>maka petugas meminjam kartu identitas pasien berupa KTP / KK / Pasport / KIA / Surat Keterangan Kelahiran</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas melakukan pengecekan pada SIM RS. Apabila data identitas tidak ditemukan, maka akan dibuatkan Rekam Medis pasien sesuai dengan identitas pasien tersebut. 5. Petugas menyiapkan dan mengisi lembaran-lembaran sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Asuhan Terintegrasi sesuai klinik tujuan b. Resume pasien rawat jalan berkelanjutan c. Catatan edukasi terintegrasi pasien dan keluarga d. Informed consent/Lembar persetujuan tindakan e. Rincian biaya pemeriksaan klinik f. Mencetak kartu dan identitas berobat g. Mencetak dan menempel stiker identifikasi pasien h. Menerima kelengkapan jaminan kesehatan 6. Petugas melengkapi Surat Eligibilitas Peserta dan rincian biaya klinik 7. Petugas menyerahkan dan menjelaskan Kartu Identitas Berobat (KIB) kepada pasien dan mempersilahkan pasien untuk menunggu di klinik tujuan 8. Petugas menyerahkan rekam medis yang sudah lengkap ke bagian pendistribusian rekam medis (loper) untuk didistribusikan ke poliklinik <p>Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrian sesuai dengan klinik tujuan dan cara pembayaran pelayanan kesehatan. 2. Petugas registrasi memanggil nomor antrian dan memeriksa lembar nomor antrian untuk kesesuaian antara nomor pemanggilan dan nomor antrian yang diserahkan. 3. Petugas melakukan wawancara kepada pasien/keluarga pasien. Pertanyaan dalam wawancara antara lain:
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> a. Siapa yang akan berobat hari ini? b. Apakah ada membawa surat rujukan? c. Bagaimana pembayarannya? Apakah menggunakan Jaminan Kesehatan, BPJS dll? d. Apakah sudah pernah berobat di Rumah Sakit ini? Jika jawaban pasien "Sudah pernah" maka petugas meminjam Kartu Identitas Berobat (KIB) pasien <ul style="list-style-type: none"> 4. Petugas menyiapkan rekam medis yang diambil dari tempat penyimpanan 5. Petugas melengkapi Surat Eligibilitas Peserta dan rincian biaya klinik 6. Petugas menyerahkan dan menjelaskan Kartu Identitas Berobat (KIB) kepada pasien dan mempersilahkan pasien untuk menunggu di klinik tujuan 7. Petugas menyerahkan rekam medis yang sudah lengkap ke bagian pendistribusian rekam medis (loper) untuk didistribusikan ke poliklinik
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	3-10 Menit
4.	BIAYA/TARIF	Biaya Tarif sesuai dengan paket INACBG's dan Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 30 Tahun 2016 tentang Penetapan Tarif Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor
5.	PRODUK PELAYANAN	Instalasi Rawat Inap
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran 2. WA/SMS <p>Proses pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan/ saran dan masukan melalui sarana pengaduan yang disediakan 2. Tim/petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan memberikan tanggapan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk

**A. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL ORGANISASI**

No	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 4. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 10 Tahun 2013 tentang Struktur Organisasi dan Tata kerja RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2013 Nomor 10); 6. Keputusan Bupati Tanah Bumbu Nomor 188.45/01/DINKES/2014 tentang pemberian Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu). 7. Keputusan Bupati Tanah Bumbu Nomor : 821/1064/BKD-MP.3/VIII/2017 tentang Pelantikan Jabatan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu Kalsel.
2.	SARANA, PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Pendaftaran 2. Komputer 3. Printer 4. Internet 5. Sound System 6. SIMRS

		7. Rekam Medis (lembar catatan medis) dan form lainnya 8. Kartu Berobat 9. Gelang Pasien 10. ATK 11. Telepon Ruangan
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. DIII Perekam Medis 2. S1 Semua Jurusan 3. SMA
4.	PENGAWAS INTERNAL	1. Kepala seksi Rekam Medis 2. Kepala seksi bina mutu pelayanan 3. Kepala bidang penunjang 4. Direktur
5.	JUMLAH PELAKSANA	1. Pendaftaran rawat jalan : 11 Orang <ul style="list-style-type: none"> Bagian arsip Rekam Medis (Pengambilan RM) : 3 Orang 2. Pendaftaran Rawat Inap IGD : 9 Orang 3. Pendaftaran MCU dan Surat Keterangan : 1 Orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Informasi kesehatan pasien diberikan secara tepat, lengkap sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap 3 bulan 1 kali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan