



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN
Jl. Kapten Pierre Tendean No. 16 Telp. 0354-2810000, 2810001, 2810008
email: rsud.gambiran@kedirikota.go.id
KEDIRI



Kode Pos: 64132

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN

NOMOR: 445 / 135 / 419.108.1 / 2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA PELAYANAN RAWAT JALAN**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Pada Pelayanan Rawat Jalan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Walikota Kediri Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kediri;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN.
- KESATU : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Rawat Jalan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Rawat Jalan meliputi ruang lingkup Pelayanan Jasa;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

DIREKTUR RSUD GAMBIRAN

KOTA KEDIRI



ADITYA B DJATMIKO, dr., M.Kes

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka memenuhi tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, maka Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan kesehatan yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran. Standar pelayanan ini juga merupakan kewajiban dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Rawat Jalan

1. Standar Pelayanan Rawat Jalan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Pasien BPJS 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/KK)/ Kartu BPJS 2. Surat Rujukan dari FKTP atau Surat Rencana Kontrol (SRK) B. Pasien Umum 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) 2. Surat Rencana Kontrol (SRK) C. Pasien KTP kota Kediri : 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/KK)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pasien mendaftar di bagian Pendaftaran Rawat Jalan 2. Pasien menuju klinik yang dituju 3. Pasien menunggu pemanggilan untuk pemeriksaan dokter spesialis di klinik tujuan 4. Pasien mendapat pemeriksaan oleh dokter spesialis klinik 5. Dokter spesialis memberikan advis dan resep obat sesuai diagnosa

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																		
		6. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang diantaranya laboratorium, radiologi, endoskopi, bronkoskopi, ESWL, EEG, Patologi anatomi, maka pasien menuju unit penunjang dimaksud dihari yang sama. 7. Jika hasil pemeriksaan penunjang selesai dihari yang sama maka pasien bisa kembali ke klinik awal untuk mendapatkan advis lanjutan 8. Jika hasil pemeriksaan penunjang tidak selesai di hari yang sama maka pasien kembali ke klinik di hari kerja berikutnya melalui prosedur pendaftaran 9. Setelah pemeriksaan dokter spesialis, pasien mendapatkan nomor antrian pengambilan obat 10. Obat dapat diambil di depo apotek rawat jalan (lantai 1) sesuai nomor antrian 11. Saat menerima obat, pasien mendapatkan tentang tatacara pemakaian obat oleh apoteker 12. Pasien dapat meninggalkan tempat																																		
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pendaftaran pasien sampai dengan pasien mendapatkan obat selama 3,5 jam																																		
4.	Biaya/tarif	1. Pasien BPJS : Biaya dijamin BPJS. 2. Pasien Umum / Asuransi Mandiri : Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah : <table><tr><th colspan="2">PELAYANAN RAWAT JALAN</th></tr><tr><td>Pemeriksaan di Klinik Paviliun Spesialis</td><td>180.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan di Klinik Spesialis + USG</td><td>150.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan di Klinik Spesialis</td><td>100.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan di Poli Spesialis Eksekutif</td><td>150.000</td></tr><tr><td>Konsultasi antar Klinik Spesialis</td><td>75.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan di Klinik Gigi dan Mulut</td><td>75.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan di Klinik Umum</td><td>75.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan di Poli Umum Eksekutif</td><td>100.000</td></tr><tr><td>Homecare</td><td>80.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan untuk surat Keterangan Tes Anti HIV (termasuk pemeriksaan laborat)</td><td>90.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan untuk surat keterangan sehat mental (MMPI)</td><td>300.000</td></tr><tr><td>Pemeriksaan untuk surat keterangan bebas narkoba (termasuk pemeriksaan laborat)</td><td>150.000</td></tr><tr><td colspan="2">Konsultasi Gizi:</td></tr><tr><td>- dokter ahli gizi</td><td>150.000</td></tr><tr><td>- ahli gizi</td><td>40.000</td></tr><tr><td>- Managemen berat badan (Weight Mangement)</td><td>80.000</td></tr></table>	PELAYANAN RAWAT JALAN		Pemeriksaan di Klinik Paviliun Spesialis	180.000	Pemeriksaan di Klinik Spesialis + USG	150.000	Pemeriksaan di Klinik Spesialis	100.000	Pemeriksaan di Poli Spesialis Eksekutif	150.000	Konsultasi antar Klinik Spesialis	75.000	Pemeriksaan di Klinik Gigi dan Mulut	75.000	Pemeriksaan di Klinik Umum	75.000	Pemeriksaan di Poli Umum Eksekutif	100.000	Homecare	80.000	Pemeriksaan untuk surat Keterangan Tes Anti HIV (termasuk pemeriksaan laborat)	90.000	Pemeriksaan untuk surat keterangan sehat mental (MMPI)	300.000	Pemeriksaan untuk surat keterangan bebas narkoba (termasuk pemeriksaan laborat)	150.000	Konsultasi Gizi:		- dokter ahli gizi	150.000	- ahli gizi	40.000	- Managemen berat badan (Weight Mangement)	80.000
PELAYANAN RAWAT JALAN																																				
Pemeriksaan di Klinik Paviliun Spesialis	180.000																																			
Pemeriksaan di Klinik Spesialis + USG	150.000																																			
Pemeriksaan di Klinik Spesialis	100.000																																			
Pemeriksaan di Poli Spesialis Eksekutif	150.000																																			
Konsultasi antar Klinik Spesialis	75.000																																			
Pemeriksaan di Klinik Gigi dan Mulut	75.000																																			
Pemeriksaan di Klinik Umum	75.000																																			
Pemeriksaan di Poli Umum Eksekutif	100.000																																			
Homecare	80.000																																			
Pemeriksaan untuk surat Keterangan Tes Anti HIV (termasuk pemeriksaan laborat)	90.000																																			
Pemeriksaan untuk surat keterangan sehat mental (MMPI)	300.000																																			
Pemeriksaan untuk surat keterangan bebas narkoba (termasuk pemeriksaan laborat)	150.000																																			
Konsultasi Gizi:																																				
- dokter ahli gizi	150.000																																			
- ahli gizi	40.000																																			
- Managemen berat badan (Weight Mangement)	80.000																																			

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pasien dengan KTP Kota Kediri yang tidak terjamin BPJS : Gratis. 4. Asuransi Perusahaan (contoh: Jasa Raharja, BPJS Ketenagakerjaan, In Health, KAI, dll) : Dibiayai oleh Perusahaan sesuai tarif rumah sakit.
5.	Produk pelayanan	Layanan medis Rawat Jalan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Melalui: 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. Call Center: 0812 1608 7000 4. Telepon : (0354) 2810000, 2810001, 2810002 5. E-mail : rsud.gambiran@kediri.go.id 6. Website : rsudgambiran.kediri.go.id 7. Instagram : @rsudgambiran_kotakediri 8. Youtube : rsudgambirankotakediri 9. SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id/
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah; 9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit; 11. Peraturan Walikota Kota Kediri Nomor 26 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal pada RSUD Gambiran Kota Kediri;
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. ECG / EKG / Electrocardiograph 12 Channels 2. Film Viewer 3. Lampu Periksa / Examination Lamp / Hanging Lamp 4. Minor Surgery Set 5. Pen Light / Medical Flash Light 6. Pulse Oxymeter / Pulse Oximetry / Oksigen Saturasi 7. Stethoscope / Stetoskop 8. Bed Patient Manual / Tempat Tidur Pasien Manual 9. Shygmomanometer Aneroid / Tensimeter Anaeroid 10. Sphygmomanometer Digital / Tensimeter Digital 11. Termometer Digital 12. Timbangan Pasien 13. Lampu Periksa 14. Oxygen Set Flow Meter 15. Minor Surgery Instrument Set 16. Gynecological Examination Set 17. Lemari Steril 18. Operating Lamp 19. Manometer 20. Pinset 21. Timbangan Bayi 22. Instrument Trolley 23. Meja Periksa 24. Timbangan Dewasa 25. Anatomische Pinset 26. Chirurgical Pinset 27. Air Viva 28. Bak Instrument

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		29. Flow Meter O2 30. Irigator 31. Korentang 32. Lemari Obat Kaca 33. Kursi Dorong 34. Standar Infus 35. Tabung O2 36. Timbangan Dewasa 37. Arteri Klem 38. Sputum Bak 39. Pisfot Dewasa 40. Laser Teraphy 41. UV Lamp 42. Branchard 43. Box Baby 44. Tempat Tidur 45. Termometer 46. Lampu Periksa 47. Heacting Set 48. Alat Partus Set 49. Gunting Bengkok 50. Pengait IUD 51. Spekulum 52. Pinset 53. Korentang 54. Tromol Kasa 55. Pean Bengkok 56. Gagang Pisau No. 3 57. Meja Ginekologi 58. Lampu Ginekolog 59. Chirurgical Pinset 60. Meja Obat 61. Forceps 62. Bak Korentang 63. Sonde Uterus 64. Partus Instrument Set 65. Pemecah Ketuban 66. Sendok Kuret

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																		
		67. Tampon Tang 68. Catheter 69. Tabung O2 70. Ruang tunggu 71. SIM RS 72. Komputer 73. Telepon internal 74. Alat Tulis 75. Printer																																		
9.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter spesialis 2. Dokter gigi 3. Dokter gigi spesialis 4. Dokter umum 5. Perawat minimal D3 Keperawatan 6. Bidan minimal D3 Kebidanan 7. Administrasi minimal SMA/ sederajat dan menguasai komputer																																		
10.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh: 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Medik 4. Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan 5. Ka. Instalasi Rawat Jalan 6. Koordinator Poliklinik 7. Satuan Pengawas Internal																																		
11.	Jumlah pelaksana	<table><tr><td>Dr Sub Spesialis Konsultan Obstetri Ginekologi Sosial</td><td>1</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Anak</td><td>2</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Anestesi</td><td>3</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Bedah</td><td>2</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Bedah Saraf</td><td>1</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Bedah Anak</td><td>1</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Dalam</td><td>4</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Jantung</td><td>3</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</td><td>1</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Kulit Kelamin</td><td>1</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Mata</td><td>4</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Obsgyn</td><td>2</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Orthopedi</td><td>2</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Orthodontis</td><td>1</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Paru</td><td>3</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Patologi Anatomi</td><td>1</td></tr><tr><td>Dokter Spesialis Patologi Klinik</td><td>2</td></tr></table>	Dr Sub Spesialis Konsultan Obstetri Ginekologi Sosial	1	Dokter Spesialis Anak	2	Dokter Spesialis Anestesi	3	Dokter Spesialis Bedah	2	Dokter Spesialis Bedah Saraf	1	Dokter Spesialis Bedah Anak	1	Dokter Spesialis Dalam	4	Dokter Spesialis Jantung	3	Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa	1	Dokter Spesialis Kulit Kelamin	1	Dokter Spesialis Mata	4	Dokter Spesialis Obsgyn	2	Dokter Spesialis Orthopedi	2	Dokter Spesialis Orthodontis	1	Dokter Spesialis Paru	3	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1	Dokter Spesialis Patologi Klinik	2
Dr Sub Spesialis Konsultan Obstetri Ginekologi Sosial	1																																			
Dokter Spesialis Anak	2																																			
Dokter Spesialis Anestesi	3																																			
Dokter Spesialis Bedah	2																																			
Dokter Spesialis Bedah Saraf	1																																			
Dokter Spesialis Bedah Anak	1																																			
Dokter Spesialis Dalam	4																																			
Dokter Spesialis Jantung	3																																			
Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa	1																																			
Dokter Spesialis Kulit Kelamin	1																																			
Dokter Spesialis Mata	4																																			
Dokter Spesialis Obsgyn	2																																			
Dokter Spesialis Orthopedi	2																																			
Dokter Spesialis Orthodontis	1																																			
Dokter Spesialis Paru	3																																			
Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1																																			
Dokter Spesialis Patologi Klinik	2																																			

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
		Dokter Spesialis Radiologi	3
		Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik	1
		Dokter Spesialis Saraf	2
		Dokter Spesialis Tht	3
		Dokter Spesialis Urologi	1
		Dokter Spesialis Gizi Klinik	1
		Dokter Spesialis Bedah Mulut Dan Maksilofasial	1
		Dokter Spesialis Konservasi Gigi	1
		Dokter Spesialis Periodonsia	1
		Dokter Spesialis Penyakit Mulut	1
		Dokter Umum	20
		Dokter Gigi	2
		Tenaga Keperawatan dan non Keperawatan	61
12.	Jaminan pelayanan	1. Maklumat RSUD Gambiran 2. SK Kebijakan Direktur 3. SK Pedoman Pelayanan 4. SK Panduan Pelayanan 5. Standar Prosedur Operasional (SPO)	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang terampil, cepat, sopan, santun serta berkompeten dalam bidang profesinya. 3. Kerahasiaan pasien	
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Laporan Indikator Nasional Mutu 2. Laporan Standar Pelayanan Minimal 3. Rapat Instalasi dan Manajemen 4. Laporan Kegiatan Pelayanan 5. Survei Kepuasan Masyarakat	

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

[Signature] DIREKTUR RSUD GAMBIRAN



ADITYA B DJATMIKO, dr., M.Kes