

**STANDAR PELAYANAN  
POLI UMUM**

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
4. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten temanggung
5. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung
6. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 33 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada BLUD RSUD Kabupaten Temanggung
7. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan dan Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Temanggung
8. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 95 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Temanggung Nomor 51 Tahun 2016 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung

1.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftar</li> <li>2. Umum, BPJS, rujukan Puskesmas / dokter keluarga</li> <li>3. TC (Bawa kartu TC dan surat pengantar perusahaan)</li> <li>4. Asuransi lain (Fc. Kartu Asuransi, dan pengantar dari perusahaan)</li> </ol>
2.	Prosedur	:	<p>Pasien Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambil Nomor Urut</li> <li>2. Mendaftar</li> <li>3. Pasien menuju Poli Umum</li> <li>4. Pasien menunggu panggilan petugas</li> <li>5. Petugas Poli Umum memanggil pasien</li> <li>6. Pasien masuk ruang periksa</li> <li>7. Pemeriksaan dokter Umum</li> <li>8. Pemeriksaan penunjang (Laborat dan atau Radiologi)</li> <li>9. Pasien kembali ke Poli Umum dengan membawa hasil penunjang</li> <li>10. Pasien menyerahkan resep</li> <li>11. Pembayaran</li> <li>12. Pasien mendapatkan obat</li> <li>13. Pulang</li> </ol> <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambil Nomor Urut</li> <li>2. Mendaftar dengan membawa persyaratan lengkap</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan petugas</li> <li>4. Petugas Poli Umum memanggil pasien</li> <li>5. Pasien masuk ruang periksa</li> <li>6. Pemeriksaan dokter Umum</li> <li>7. Pemeriksaan penunjang (Laborat dan atau Radiologi)</li> <li>8. Pasien kembali ke Poli Umum dengan membawa hasil penunjang</li> <li>9. Pasien menyerahkan resep</li> <li>10. Pasien mendapatkan obat beserta informasinya</li> <li>11. Pulang</li> </ol>

		<p>Pasien</p> <p>Petugas Pendaftaran</p> <p>Perawat Poli Umum</p> <p>Dokter Umum</p> <p>Pengadministrasi Umum Penunjang Lab/Rontgen</p> <p>Petugas Apotek</p> <p>Pasien</p>
3.	Waktu Pelayanan	: Maksimal 8 jam
4.	Biaya/Tarif	: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Baru : Rp 10.000,-</li> <li>2. Pasien Lama : Rp 8.000,-</li> <li>3. Dokter Umum : Rp 15.000,-</li> <li>4. Obat sesuai dengan dignosa dan kondisi pasien</li> </ul>
5.	Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan Medis</li> <li>2. Pemeriksaan Dokter Umum</li> <li>3. Dapat Obat</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan komplain melalui kotak saran</li> <li>2. Penanganan komplain di Jam kerja</li> <li>3. Penanganan komplain di luar Jam kerja</li> <li>4. Penanganan komplain langsung ke customer</li> <li>5. Penanganan komplain melalui media massa</li> <li>6. Penanganan komplain melalui surat</li> <li>7. Penanganan komplain melalui media lain</li> </ul>

a.n. BUPATI TEMANGGUNG  
PEJABAT SEMENTARA DIREKTUR BLUD  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN TEMANGGUNG



**dr. ARTIYONO, M.Kes**