

**STANDAR PELAYANAN  
KLINIK UMUM**

1. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
8. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 24 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten temanggung
9. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 36 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung
10. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 57 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Temanggung.
11. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 106 Tahun 2021 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung

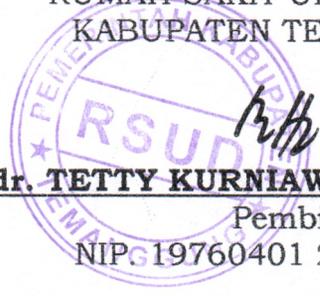
2.	Persyaratan Administrasi	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umum tanpa rujukan</li> <li>2. TC (Bawa kartu TC dan surat pengantar perusahaan)</li> <li>3. Asuransi lain (Fc. Kartu Asuransi, dan pengantar dari perusahaan)</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<p><b>Pasien Umum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambil Nomor Urut di mesin Anjungan atau melalui pendaftaran online di portal <a href="https://rsudramah.temanggungkab.go.id">https://rsudramah.temanggungkab.go.id</a> atau unduh aplikasi RSUD TEMANGGUNG RAMAH di <i>playstore</i></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</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>Petugas Pembayaran</p> <p>Pasien</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Maksimal 4 jam
5.	Biaya/Tarif	:	<ol 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 dan tindakan sesuai dengan dignosa dan kondisi pasien</li> </ol>
6.	Produk Pelayanan		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan Medis</li> <li>2. Pemeriksaan Dokter Umum</li> <li>3. Dapat Obat</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas		<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensi Meter</li> <li>2. Termometer</li> <li>3. Form RM</li> <li>5. Komputer (SIMRS)</li> <li>6. AlatKesehatan</li> <li>7. Status Rekam Medis pasien</li> <li>8. Formulir yang dibutuhkan : resep, pengantar laborat, pengantar radiologi, pengantar EKG, pengantar rawat inap dan surat keterangan sehat, surat rujukan intern dan ektern</li> <li>9. Telephone Internal dan Eksternal</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Ruang Periksa dokter</li> <li>3. Ruang tindakan</li> <li>4. Ruang Farmasi</li> <li>5. Kamar Kecil</li> <li>6. Sarana Parkir</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Perekam Medis</li> <li>4. Apoteker</li> <li>5. Pengadministrasi Umum</li> </ol>

9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komite Medik</li> <li>2. Bidang Pelayanan Medik</li> <li>3. Bidang Penunjang Medik dan Non Medik</li> <li>4. Komite Keperawatan</li> <li>5. PPI / Supervisi / Case Manajer</li> <li>6. Komite Non Medik Non Keperawatan</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol 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 service atau Humas</li> <li>5. Penanganan komplain melalui media massa</li> <li>6. Penanganan komplain melalui surat</li> <li>7. Penanganan komplain melalui media sosial dan media lain</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : 39</li> <li>2. Dokter Umum : 14</li> <li>3. Perawat : 34</li> <li>4. Perekam Medis : 18</li> <li>5. Apoteker : 9</li> <li>6. Pengadministrasi Umum : 2</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan oleh Dokter Umum</li> <li>2. Hasil pemeriksaan</li> <li>3. SDM terdidik dan berkompeten</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga yang berkompeten</li> <li>2. Kerahasiaan hasil pemeriksaan terjamin</li> <li>3. Kecepatan, ketepatan, dan keakuratan, kalibrasi alat medis</li> <li>4. Peralatan medis yang steril</li> <li>5. RSUD Kabupaten Temanggung terakreditasi Paripurna</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar Pelayanan Minimum</li> <li>2. Standar Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Audit Klinik</li> </ol>

Temanggung, 2 Februari 2022

a.n. BUPATI TEMANGGUNG  
DIREKTUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN TEMANGGUNG

  
**dr. TETTY KURNIAWATI, Sp.S, M.Kes**

Pembina

NIP.19760401 200312 2010