



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI RAWAT JALAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Pasien Umum :<ol style="list-style-type: none">a. KTP/KKb. Asuransi Lainnya (jika memiliki)c. Surat Rujukan (jika memiliki)d. Kartu berobat (pasien lama)2. Pasien BPJS<ol style="list-style-type: none">a. KTP/KK / Kartu BPJSb. SEP Rawat Jalanc. Kartu berobat (pasien lama) |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pasien/keluarga melakukan pengambilan nomor antrian pendaftaran2. Petugas pendaftaran melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan pendaftaran3. Pasien melakukan pendaftaran secara online di aplikasi SI PASTI atau secara langsung di loket pendaftaran ;<ol style="list-style-type: none">a. Pasien umum mendapatkan nomor antrian poliklinik, lalu melakukan pembayaran pendaftaran di kasir sebelum menuju ke poliklinikb. Pasien BPJS melakukan verifikasi finger print pada waktu pendaftaran kemudian pasien langsung ke poliklinik setelah mendapat nomor antrian poliklinik4. Pasien menunggu pemanggilan sesuai dengan nomor antrian poliklinik5. Pasien diperiksa oleh dokter6. Pasien yang memerlukan konsultasi/tindakan ke dokter di poli lain maka diberikan formulir rujukan internal atau konsultasi internal sesuai indikasi medis |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 2. | Prosedur | <p>7. Pasien mendapatkan pemeriksaan penunjang (laboratorium atau radiologi) jika diperlukan. Bagi pasien umum membayar pemeriksaan penunjang di kasir</p> <p>8. Pemberian terapi atau resep obat oleh dokter</p> <p>9. Pembayaran tindakan di kasir (pasien umum)</p> <p>10. Pasien mengambil obat di apotek</p> <p>11. Pasien pulang</p> <p>12. Jika pasien memerlukan tindakan lanjutan, pasien akan dirawat inap atau dirujuk ke RS lain atau pasien dapat diberikan form rujuk balik ke FKTP sesuai indikasi</p> |
| 3. | Waktu Pelayanan | <p>1. Waktu tunggu rawat jalan kurang dari 60 menit.</p> <p>2. Pendaftaran poliklinik pagi dibuka setiap hari (kecuali hari Minggu dan hari libur nasional). Pendaftaran poli pagi, pada hari Senin-Kamis pukul 07.00 – 12.00 WITA, hari Jumat pukul 07.00 – 10.00 WITA, dan hari Sabtu pukul 07.00 – 11.00 WITA dan atau melalui aplikasi online SI PASTI Pendaftaran poli pagi minimal jam 20.00 WITA satu hari sebelum pelayanan diberikan dan maksimal satu minggu dari waktu pengajuan yang dipilih.</p> <p>3. Pendaftaran poliklinik sore (jadwal sesuai poli tujuan). Pendaftaran poli sore dengan aplikasi online SI PASTI minimal jam 10.00 WITA hari yang sama dengan pelayanan diberikan dan maksimal satu minggu di waktu pengajuan yang dipilih.</p> |
| 4. | Biaya Tarif Pelayanan | <p>1. Pasien JKN ditanggung BPJS sesuai dengan INA CBGs</p> <p>2. Pasien umum sesuai Tarif Peraturan Walikota dan Peraturan Direktur RSUD Kota Mataram</p> <p>3. Pembiayaan lainnya sesuai peraturan dan kesepakatan yang berlaku</p> |
| 5. | Produk Layanan | <p>1. Poliklinik Reguler pagi dan sore</p> <p>2. Poliklinik Eksekutif</p> <p>3. Medical Check Up</p> <p>4. Pelayanan Hiperbarik Chamber</p> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------|---|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | 1. Humas RSUD Kota Mataram 2. Email : rsud_mataram@yahoo.com 3. Website : rsud.mataramkota.go.id 4. No Pengaduan : 085955114975 5. Kotak Saran 6. SPAN LAPOR 7. Instagram : rsudkotamataram |