

STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan nomor antrian b. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain bagi pasien baru c. Menunjukkan kartu berobat bagi pasien lama d. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta e. Membayar retribusi sesuai dengan Perda Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah bagi pasien umum
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian manual 2. Sistem antrian online 3. Komputer 4. Ruang rekam medis dan buku registrasi rekam medis 5. Ruang tunggu
4	Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA/ sederajat 2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien 3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi antrian online 4. Mampu mengelola rekam medis 5. Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrian
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung mengambil nomor antrian 2. Pasien / pengunjung menunggu nomor antriannya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 3. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data pasien 4. Petugas pendaftaran mengambil data rekam medis (bagi pasien lama) atau membuat data rekam medis baru (bagi pasien baru) 5. Rekam medis diantar oleh petugas pendaftaran ke ruang pelayanan terkait 6. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.
6	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit

No	Komponen	Uraian
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya 2. Kartu berobat
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>