

3. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

3.1 Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pasien umum: a. Bukti pembayaran kunjungan b. Label identitas pasien 2. Pasien BPJS : Label identitas pasien 3. Asuransi Lain a. Surat Pengantar dari Perusahaan/Letter of Agreement (LoA) b. Label identitas pasien

		2. Ruang tunggu Tunggu panggilan 3. Petugas Klinik : a. Pemanggilan sesuai nomor antrianKlinik b. Identifikasi Pasien dan Asessmen Awal 4. Ruang Pemeriksaan a. Pemeriksaan dokter b. Pemberian resep dan surat kontrol 5. Pasien menunggu obat/ pulang/ rujuk/MRS
--	--	---

3	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit dari kontak petugas klinik hingga dilayani dokter
4	Biaya/Tarif	1. Pasien Umum dan Asuransi lain : Peraturan Bupati Gresik No 1 tahun 2025 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik 2. Pasien BPJS : PMK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Klinik Rawat Jalan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Email : rsudibnusina.pengaduan@gmail.com 2. Telp : 031 – 3951239 3. SMS : 081332203388 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan pengaduan 6. http://s.id/pengaduanrsudibnusina A green rectangular graphic with a QR code in the center. Above the QR code, the text 'BILA ADA KELUHAN' and 'SCAN INI' is written in bold black capital letters. Below the QR code, the text 'RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK' is written in white capital letters on a green background.

3.2 Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenkes No 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 5. Permenkes No24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 9. Peraturan Bupati Gresik Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik 10. Peraturan Bupati Gresik Nomor 83 Tahun 2021 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina sebagai Organisasi bersifat Khusus; 11. Peraturan Bupati Gresik No. 36 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik; 12. Peraturan Bupati Gresik No. 22 Tahun 2024 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik 13. Peraturan Direktur RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Nomor : 223 tahun 2025 tentang Perubahan Pelayanan dan Asuhan Pasien