

## STANDAR PELAYANAN KLINIK ESTETIKA

### RSPAL dr. RAMELAN

| NO                         | KOMPONEN                             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                          | Persyaratan                          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. KTP</li><li>2. Kartu Berobat</li><li>3. KK Dinas bagi keluarga TNI AL</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2                          | Sistem,<br>Mekanisme<br>dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang mendaftar di Front Office</li><li>2. Pasien mendapat pelayanan oleh dokter.</li><li>3. Setelah konsultasi dengan dokter, pasien bisa dilakukan tindakan sesuai dengan anjuran dokter</li><li>4. Setelah pasien konsultasi/ dilakukan tindakan oleh dokter pasien mendapat resep cream untuk di tujukan ke Front Office</li><li>5. Bila pasien mendapatkan resep obat maka bisa di tebus di UPF rawat jalan</li><li>6. Pasien di jelaskan tata cara pemakaian cream dan melakukan pembayaran di kasir estetika</li></ol> |
| 3                          | Jangka waktu pelayanan               | 60 – 120 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4                          | Biaya                                | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sesuai tarif pasien RSPAL dr. Ramelan</li><li>2. Diskon khusus anggota dan keluarga TNI AL</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                          | Produk                               | <p>Pelayanan Klinik Estetika :</p> <p>Pelayanan Non Invasif</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Facial</li><li>2. Chemical Peeling</li><li>3. Radiofrequency + Ultrasound</li><li>4. Body spa</li><li>5. Laser :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Rejuvenation</li><li>b. Pigmen</li></ol></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>c. Tatto Removal</p> <p>d. Hemangioma</p> <p>e. Scar</p> <p>Pelayanan Invasif</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Electro Cauter</li> <li>2. Microneedling</li> <li>3. Mesotherapy</li> <li>4. Injeksi Botox</li> <li>5. Injeksi Filler</li> <li>6. Skin Booster</li> <li>7. Threadlift</li> <li>8. Injeksi Acne</li> <li>9. Injeksi Keloid</li> <li>10. Berbagai prosedur bedah plastik ( Local Anesthesi ) : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Blepharo plasty</li> <li>b. Rhino plasty</li> <li>c. Revisi Scar</li> <li>d. Mini Facelift</li> <li>e. Mento plasty</li> </ol> </li> </ol> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | <p>Penanganan</p> <p>Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi</p> | <p><b>Kontak</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:klinikestetikarsal@gmail.com">klinikestetikarsal@gmail.com</a></li> <li>2. Telepon : (031) 8491730</li> <li>3. Whats App : 081-33333-6344</li> <li>4. Instagram : <a href="#">klinikestetikaramelan</a></li> </ol> |

| NO                           | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                            | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit<br>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan |
| 2                            | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | 1. Ruang tunggu<br>2. Ruang konsultasi<br>3. Ruang SPA<br>4. Ruang tindakan<br>5. Televisi<br>6. Meja dokter<br>7. Meja Perawat<br>8. Komputer<br>9. Tensimeter<br>10. Timbang Badan<br>11. Tempat tidur pemeriksaan<br>12. <i>Air Conditioner (AC)</i><br>13. Air minum gratis<br>14. <i>Wifi</i><br>15. CCTV<br>16. Toilet<br>17. Kursi roda<br>18. Kamar Operasi                                                                                         |
| 3                            | Jumlah Pelaksana                        | 1. Dokter Subspesialis : 1 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | 2. Dokter Spesialis : 5 orang<br>3. Perawat : 2 orang<br>4. Beautician : 1 orang<br>5. Petugas Apotek : 1 orang<br>6. Petugas Front Office : 2 orang<br>7. Petugas Kasir : 1 orang<br>8. Cleaning Service : 1 orang                                  |
| 4 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.<br>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.<br>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.                                                                                             |
| 5 | Pengawasan Internal                        | Dilaksanakan berjenjang mulai dari katim, Ka Unit, Koordinator Klinik, Kadep KUTEMA                                                                                                                                                                  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)<br>2. Adanya Standar Pelayanan Rumah Sakit<br>3. Adanya Kode Etik Pegawai<br>4. Tidak ada diskriminasi terhadap pelanggan<br>5. SOP Anaphilactic shock                     |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Terdapat CCTV di beberapa titik area Klinik Estetika<br>2. Terdapat apar di beberapa titik area Klinik Estetika untuk penanggulangan kebakaran<br>3. Terdapat jalur evakuasi di beberapa lantai<br>4. Terdapat tabung oksigen<br>5. Emergency Kit |
| 8 | Evaluasi Kinerja Penyelenggara             | 1. Dilakukan Evaluasi setiap semester<br>2. Dilakukan Survei Kepuasan pelanggan atau Masyarakat setiap triwulan<br>3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan.<br>4. Pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Bagian Humas       |