



**DINAS KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT UMUM KELAS D**  
**KOTA PALANGKA RAYA**  
Jl. Mahir Mahar KM. 18,5 Kalampangan TELP. (0536) 3246101



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KELAS D  
KOTA PALANGKA RAYA

NOMOR : 444/ /B-18/RSU-D/I/2019

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA RUMAH SAKIT UMUM KELAS D KOTA PALANGKA RAYA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KELAS D KOTA PALANGKA RAYA

Menimbang :	<p>a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;</p> <p>b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya dengan Keputusan Direktur RSU Kelas D Kota Palangka Raya;</p>
Mengingat :	<p>1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor</p>

	<p>144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata laksana Kerja Perangkat Daerah Kota Palangka Raya;</p> <p>10. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 58 Tahun 2014 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2010 Nomor 59);</p> <p>11. Surat Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor : 188.45/573/2014 tentang Perubahan Status Pusat Kesehatan Masyarakat Kalampangan menjadi Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya;</p> <p>12. Surat Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor : 188.45/106/2015 tentang Pemberian Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya;</p>
--	---

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU	:	Menetapkan Standar Pelayanan pada RSUD Kelas D Kota Palangka Raya, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
KEDUA	:	Standar Pelayanan RSUD Kelas D Kota Palangka Raya sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup: Pelayanan Admission Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Pelayanan Instalasi Rawat Inap Pelayanan Instalasi Rawat Intensif Pelayanan Instalasi Kamar Bersalin Pelayanan Instalasi Laboratorium Pelayanan Instalasi Radiologi Pelayanan Instalasi Farmasi Pelayanan Humas / Pengaduan Pelayanan Kasir
KETIGA	:	Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
KEEMPAT	:	Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya;
KELIMA	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Palangka Raya

Pada tanggal : 2 Januari 2019

Direktur RSUD Kelas D Kota Palangka Raya



**dr. Abram Sidi Winasis**

Penata Tk. I / III d

NIP. 19760824 200801 1 022

## LAMPIRAN - I

### SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSU KELAS D KOTA PALANGKA RAYA

NOMOR : 444/ /B-18/RSU-D/I/2019

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI RSU KELAS D KOTA PALANGKA RAYA

---

#### I. GAMBARAN UMUM

Sesuai dengan UU nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaran pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan Rumah Sakit. Rumah Sakit sebagai salah satu instansi pelayan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik maka sebagai jawabanya adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada msyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehinga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen dari mutu adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum (RSU) Kelas D Kota Palangka Raya berlokasi di Wilayah Palangka Raya Kelurahan Kalampangan yaitu Jl. Mahir Mahar Km. 18,5 Kelurahan Kalampangan Kecamatan Sabangau Palangka Raya dengan telepon nomor; (0536) 3246101 , fax nomor - , serta alamat e-mail; rsupalangkaraya@gmail.com.

RSU Kelas D Kota Palangka Raya dicanangkan pada 19 Januari 2015 oleh Bapak Walikota Palangka Raya yang sebelumnya adalah UPTD Puskesmas Kalampangan , dan dipimpin oleh dr. Abram Sidi Winasis. Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSU Kelas D Kota Palangka Raya adalah 189 orang, yang

terdiri dari PNS 70 orang, Tenaga Kontrak 119 orang. Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut, seperti Tabel-1 berikut:

Tabel-1: Jumlah SDM Dokter di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya, Januari tahun 2019

No	Jenis SDM Dokter/ Medis	Jumlah (org)	Keterangan
1	Dokter umum	8	1 org structural sebagai Direktur 5 org fungsional 2 org Tugas Belajar
2	Dokter Gigi (drg); fungsional	1	
3	Dokter Gigi Spesialis	1	
4	Dokter Spesialis Kebidanan-Kandungan	2	
5	Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	1	

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Kelas D Kota Palangka Raya berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit;
5. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata laksana Kerja Perangkat Daerah Kota Palangka Raya;
8. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 58 Tahun 2014 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2010 Nomor 59);

9. Surat Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor : 188.45/573/2014 tentang Perubahan Status Pusat Kesehatan Masyarakat Kalampangan menjadi Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya;
10. Surat Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor : 188.45/106/2015 tentang Pemberian Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya;

Berdasarkan atas surat dari Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Nomor: B1/643/DIV/PANRB/05/2015, tertanggal 11 Mei 2015 dinyatakan bahwa RSUD Kelas D Kota Palangka Raya dijadikan Pilot Proyek Pelayanan Publik untuk pelayanan Rumah Sakit.

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal di jajaran pemerintah daerah dan kementerian dalam negeri, secara teknis terkait dengan kementerian kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada standar Akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

### III. Sarana, prasarana

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing unit atau instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya adalah:

#### a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu:

Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn), Klinik KB

Klinik Anak, Klinik Tumbuh Kembang

Klinik Gigi- Mulut

Klinik Umum

Klinik Jantung dan Pembuluh Darah

Klinik Gizi

#### b. Fasilitas Pelayanan Rawat Darurat dan Kamar Bersalin

#### c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif

Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intesif, meliputi:

Ruang Rawat Inap I

Ruang Rawat Inap II

Ruang Rawat Inap III

Ruang Rawat Anak

Ruang Rawat Ibu

Ruang Rawat Nifas

#### IV. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Kelas D Kota Palangka Raya. Setiap personel SDM yang ada akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan / sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan berintegritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

#### V. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor control merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (on the track) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Kelas D Kota Palangka Raya. RSUD Kelas D Kota Palangka Raya telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK direktur Nomor : 444/ /B-18/RSD-D// 2019.

#### VI. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Kelas D Kota Palangka Raya. RSUD Kelas D Kota Palangka Raya senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. RSUD Kelas D Kota Palangka Raya telah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia. Pada masa mendatang sesuai dengan Visi Misi RSUD Kelas D Kota Palangka Raya akan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan.

#### VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "Pasien Safety". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi SNARS 1 yang sudah dijalankan di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya, maka Pasien Safety adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Kelas D Kota Palangka Raya akan selalu dalam keadaan safe.

Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai,



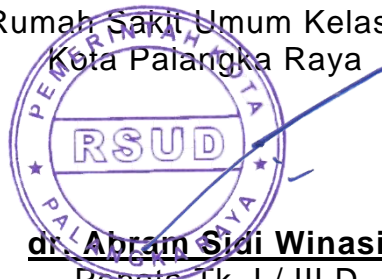
Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

#### VIII. Evaluasi kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Kelas D Kota Palangka Raya akan menerapkan penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap syarat kelengkapan kenaikan pangkat pegawai. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Kelas D Kota Palangka Raya dilakukan yang setiap enam bulan.

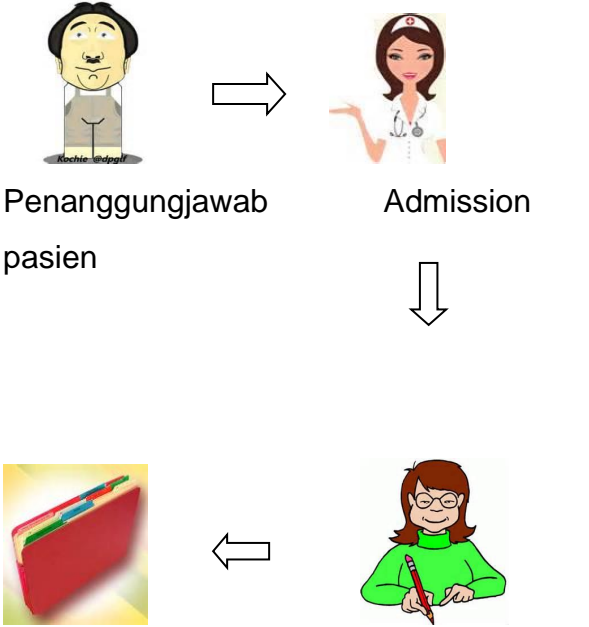
Ditetapkan di : Palangka Raya  
Pada tanggal : 2 Januari 2019

Direktur  
Rumah Sakit Umum Kelas D  
Kota Palangka Raya






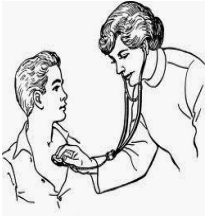


**dr. Abram Sidi Winasis**  
Penata Tk. I / III D  
NIP. 19760824 200801 1 022

STANDAR PELAYANAN ADMISSION

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Surat rujukan 4.Permintaan Rawat Inap
2.	Prosedur	<div>  <div> <div> <div>Penanggungjawab pasien</div> <div>Admission</div> </div> <div> <div>Berkas rawat inap</div> <div>Menandatangani general consent</div> </div> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>2. Menerima penjelasan admision</li> <li>3. Menandatangani general consent</li> <li>4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD</li> </ol> </div>
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 1 jam


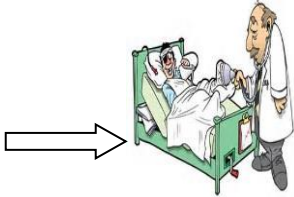


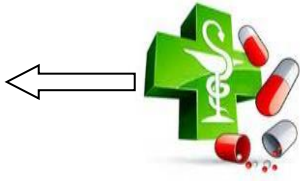

4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pelayanan admission
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsupalangkaraya@gmail.com 2. Telp : 0536 - 3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran Petugas informasi dan pengaduan

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Surat rujukan
2.	Prosedur	<div>   </div> <div> Pasien/keluarga mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran Menunggu panggilan </div> <div>   </div> <div> Pengambilan obat oleh dokter dan pemeriksaan pemberian terapi </div> <div>   </div> <div> Penyelesaian administrasi Pasien pulang/ dirawat </div>

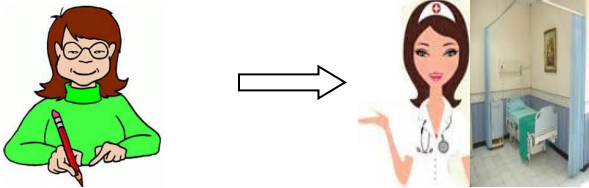
		<p>di kasir</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambilan nomor antrean oleh pasien/keluarga</li> <li>2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang ( lab atau rontgen)</li> <li>5. Pemberian terapi atau resep obat</li> <li>6. Pengambilan obat di depo farmasi</li> <li>7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir</li> <li>8. Pasien pulang/dirawat</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	1 Jam ( khusus prosedur 1 s.d.5 )
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan di klinik Syaraf, klinik Bedah, klinik Penyakit Dalam, klinik Mata, klinik Anak, Klinik Obsgyn, klinik Kulit, klinik Jiwa, klinik Jantung, klinik Anestesi/nyeri, klinik gigi, klinik VCT, Fisioterapi.
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsupalangkaraya@gmail.com</li> <li>2. Telp : 0536-3246101</li> <li>3. SMS : 0852 4671 0501</li> <li>4. Kotak saran</li> <li>5. Petugas informasi dan pengaduan</li> </ol>

3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<div>1.Kartu identitas/KTP</div> <div>2.Kartu BPJS</div> <div>Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)</div>
2.	Prosedur	<div><div> Keluarga Pasien</div><div> Tindakan medis</div></div> <div><div> Pendaftaran</div><div> Penyelesaian obat adminsitarsi</div><div> Pengambilan</div></div> <div><div> Pulang/dirawat/rujuk</div><div><div>Keterangan</div><div>1. Pasien datang</div><div>2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar</div><div>3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan</div></div></div>

		keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien
3.	Waktu pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Peraturan daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a> 2. Telp : 0536-3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

### 3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat pengantar /permintaan rawat inap 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS (Jamkesmas,Kartu Askes,Kartu Jamsostek) 4. Surat rujukan
2.	Prosedur	<div>  </div> <p>Pendaftaran rawat inap      Petugas mengantar ke ruang rawat inap</p>

		<p>Asuhan medis dan terima keperawatan petugas</p> <p>Perencanaan pulang</p> <p>Penyelesaian administrasi</p> <p>Pulang/dirujuk</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap</li> <li>3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan</li> <li>4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan</li> <li>5. Perencanaan pulang pasien</li> <li>6. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Pasien pulang/rujuk</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Bupati Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016 Nomor JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat inap
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a></li> <li>2. Telp : 0536-3246101</li> <li>3. SMS : 0852 4671 0501</li> <li>4. Kotak saran</li> <li>5. Petugas informasi dan pengaduan</li> </ol>

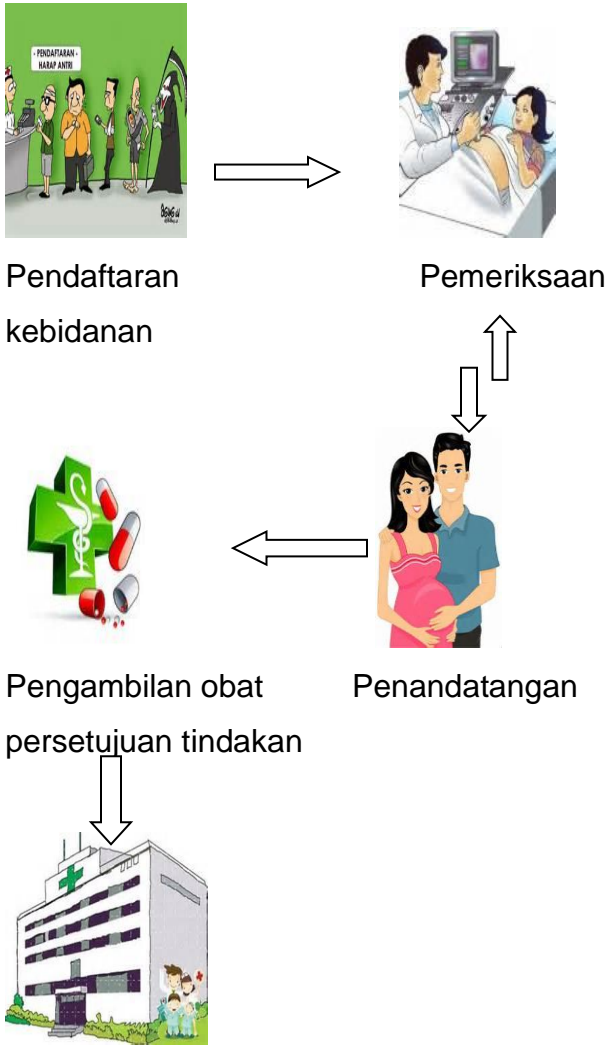
5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4.Surat rujukan 5.Permintaan rawat intensif
2.	Prosedur	<div><pre>graph TD; A[Pendaftaran] --&gt; B[Petugas mengantar ke ruang intensif]; B --&gt; C[Asuhan medis dan keperawatan]; C --&gt; D[Petugas timbang terima]; D --&gt; E[Pindah ruang Rawat/ rujuk/ pulang];</pre></div> <p>Pendaftaran</p> <p>Petugas mengantar ke ruang intensif</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p>Petugas timbang terima</p> <p>Pindah ruang Rawat/ rujuk/ pulang</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Keluarga melakukan pendaftaran</li><li>2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif</li><li>3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan.</li><li>4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan</li><li>5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk</li></ol>
3.	Waktu pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014





5.	Produk layanan	Pelayanan rawat intensif
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a> 2. Telp : 0536-3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan



6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div>  <p>Pendaftaran kebidanan</p> <p>Pemeriksaan</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Penandatanganan persetujuan tindakan</p> <p>Pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang</p> <p>Keterangan :</p> <p>1. Pendaftaran admisnistrasi</p> <p>2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan</p> </div>

		3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang ( bila ada ) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang
3.	Waktu pelayanan	3 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3 )
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016  JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a> 2. Telp : 0536-3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

**7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <span style="font-size: 2em; margin: 0 10px;">➡</span>  </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Keluarga menandatangani persetujuan tindakan Kamar operasi dan timbang terima</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Petugas mengantar ke</p> </div> </div>

		  <p>Pindah ke ruang rawat/ pulang</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan</li> <li>2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi</li> <li>3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien</li> <li>4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamar bedah</li> <li>5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan bedah sentral
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masalah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a></li> <li>2. Telp : 0536-3246101</li> <li>3. SMS : 0852 4671 0501</li> <li>4. Kotak saran</li> <li>5. Petugas informasi dan pengaduan</li> </ol>







**8. STANDAR PELAYANAN KEDOKTERAN FORENSIK DAN MEDIKOLEGAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu BPJS</li> <li>3. Surat rujukan</li> <li>4. Permintaan VER</li> </ol>

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pendaftaran dan tindakan medis] --&gt; B[Pemeriksaan]     B --&gt; C[Pengambilan obat]     C --&gt; D[Penyelesaian administrasi]     D --&gt; E[Pulang/dirawat] </pre> <p>Pendaftaran dan tindakan medis</p> <p>Pemeriksaan</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Penyelesaian administrasi</p> <p>Pulang/dirawat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter, pemeriksaan penunjang ( lab atau rontgen bila diperlukan ) dan tindakan medis</li> <li>4. Pengambilan obat ( bila ada )</li> <li>5. Penyelesaian administrasi</li> <li>6. Pasien pulang/dirawat</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	<p>1 Jam ( khusus prosedur 1 s.d.4)</p> <p>Untuk pembuatan visum et repertum rata-rata 7 hari kerja</p>
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota

		Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan forensik dan medikolegal
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a> 2. Telp : 0536-3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan






**9. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar 2.Persyaratan teknis
2.	Prosedur	<div>   </div> <div> <p>Registrasi</p> <p>Menunggu panggilan</p> </div> <div>   </div> <div> <p>Pemeriksaan sampel</p> <p>Pengambilan sampel</p> </div> <div>   </div> <div> <p>Pencatatan - verifikasi</p> <p>Penyerahan hasil</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga melakukan registrasi</li> <li>2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel</li> <li>3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling</li> <li>4. Proses pemeriksaan sampel-analisa</li> </ol>

		5. Pencatatan hasil-verifikasi 6. Penyerahan hasil
3.	Waktu pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Daerah Kota palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a> 2. Telp : 0536-3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan


## 10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. X-Ray dengan kontras : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ puasa 8 jam sebelum pemeriksaan</li> <li>➤ membawa hasil laboratorium (BUN,SC)</li> <li>➤ urus-urus dengan minum garam inggris.</li> <li>➤ CT Scan kepala,leher,thorak, ekstremitas atas dan bawah dengan dan tanpa kontras:</li> <li>➤ - membawa hasil laboratorium ( BUN, SC) langsung dikerjakan</li> </ul> </li> <li>b. CT Scan abdomen dengan dan tanpa kontras: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ puasa minimal 8 jam sebelum pemeriksaan</li> <li>○ melampirkan hasil laboratorium ( BUN, SC)</li> <li>○ dijadwalkan ( minimal 1 hari sebelum pemeriksaan)</li> </ul> </li> <li>c. USG abdomen atas dan bawah: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ puasa minimal 6-8 jam sebelum</li> </ul> </li> </ul>

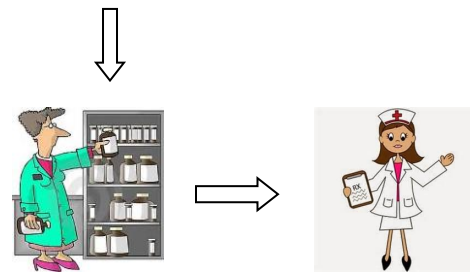
		<p>pemeriksaan kecuali USG Ginjal dan ginekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing.</p> <p>d. ABVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ umur 15 tahun keatas</li> <li>➤ tidak sedang menstruasi</li> <li>➤ tidak sedang hamil dan menyusui</li> <li>➤ dilakukan pada hari ke 7-10 setelah menstruasi</li> </ul>
2.	Prosedur	<div>   </div> <p>Registrasi                      Menunggu panggilan</p> <div>   </div> <p>Pembacaan                      Pemeriksaan</p> <div>  </div> <p>Penyerahan hasil</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga melakukan registrasi</li> <li>2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar</li> <li>4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi</li> <li>6. Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim</li> </ol>
4.	Waktu pelayanan	Rata-rata 3 jam ( disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
5.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2015

		JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan radiologi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a> 2. Telp : 0536-3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Rawat jalan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>• lembar resep dari dokter</li> </ul> </li> <li>b. Pasien JKN/BPJS : <ul style="list-style-type: none"> <li>• bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan ( foto copi kartu, surat rujukan )</li> <li>• Surat elegibilitas peserta (SEP)</li> <li>• lembar resep dari dokter</li> </ul> </li> </ul> 2. Rawat inap : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembar resep/CPO</li> </ul> 3. Pasien Kemoterapi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi</li> <li>• Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi</li> </ul>
2.	Prosedur	1. Rawat jalan : <div>  <pre> graph TD     A[Patient] --&gt; B[Pendaftaran - Menunggu Panggilan]     B --&gt; C[Pengentryan resep]     C --&gt; D[Penyiapan obat] </pre> </div>



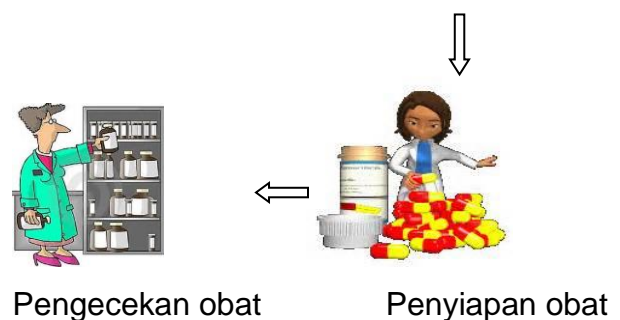
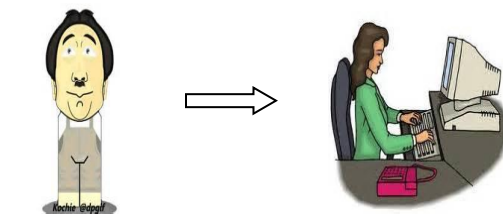


Pengecekan obat      Penyerahan obat

1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean.
2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat .
3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan ( Umum,JKN )
4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry.

Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean

2. Rawat Inap :

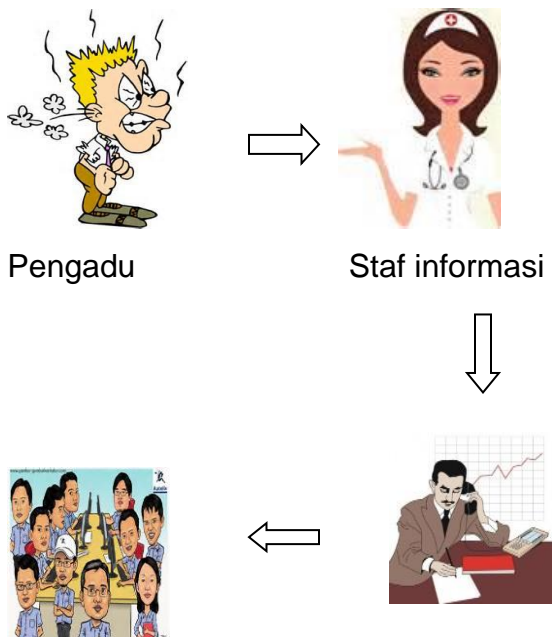


## Penyerahan obat

3. Keluarga pasien/petugas ruangan menyerahkan CPO
4. Dilakukan entry resep sesuai dengan

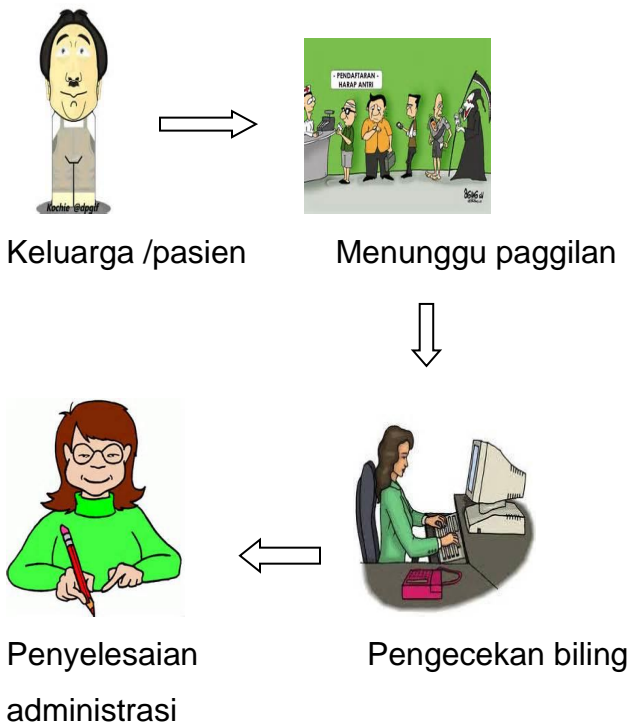
		jaminan ( Umum,JKN ) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat sesuai nama pasien.
3.	Waktu pelayanan	Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Daerah Kota palangka Raya Nomor 3 Tahun 2016 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a> 2. Telp : 0536-3246101 3. SMS : 0852 4671 0501 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan








**12. STANDAR PELAYANAN HUMAS /PENGADUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-Pengaduan secara lisan maupun tertulis -Identitas resmi pengadu
2.	Prosedur	 <pre> graph LR     A[Pengadu] --&gt; B[Staf informasi]     B --&gt; C[Man in suit on phone]     C --&gt; D[Group of people]           </pre> <p>Pengadu</p> <p>Staf informasi</p>

		<p>Bidang terkait Penelaahan awal oleh Ka Unit Humas</p> <p>↓</p>  <p>Penyampaian tanggapan</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadu menyampaikan pengaduan nya secara lisan atau tertulis</li> <li>2. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan.</li> <li>3. Ka.Unit Humas melakukan penelaahan awal.</li> <li>4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran /pemeriksaan lebih lanjut.</li> <li>5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.</li> </ol>
4.	Waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
5.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a></li> <li>2. Telp : 0536-3246101</li> <li>3. SMS : 0852 4671 0501</li> <li>4. Kotak saran</li> <li>5. Petugas informasi dan pengaduan</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1. Rawat jalan :</p> <p>a. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bukti pendaftaran</li> <li>• bukti tindakan</li> </ul> <p>b. Pasien JKN/BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan ( foto copi kartu, surat rujukan )</li> <li>• Surat elegibilitas peserta (SEP)</li> <li>• bukti tindakan</li> </ul> <p>2. Rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembar resep/CPO</li> <li>• Persyaratan jaminan</li> </ul>
2.	Prosedur	<p>1. Rawat jalan :</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Keluarga /pasien] --&gt; B[Menunggu panggilan]     B --&gt; C[Pengecekan billing]     C --&gt; D[Penyelesaian administrasi] </pre> </div> <p>Keluarga /pasien      Menunggu panggilan</p> <p>Penyelesaian administrasi      Pengecekan billing</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan</li> <li>2. Menunggu panggilan</li> <li>3. Pengecekan billing oleh petugas</li> <li>4. Penyelesaian administrasi</li> </ol> <p>2. Rawat Inap :</p>

		<div>    </div> <div> Meyerahkan CPO Menunggu panggilan </div> <div>  </div> <div>   </div> <div> Penyelesaian administrasi Penyecekan biling </div> <div>  </div> <div>  </div> <div> Penyerahan bukti </div> <div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan</li> <li>2. Menunggu panggilan</li> <li>3. Pengecekan biling oleh petugas</li> <li>4. Penyelesaian administrasi</li> <li>5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan</li> </ol> </div>
3.	Waktu pelayanan	Rata-rata 20 menit
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pelayanan kasir
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsupalangkaraya@gmail.com">rsupalangkaraya@gmail.com</a></li> <li>2. Telp : 0536-3246101</li> <li>3. SMS : 0852 4671 0501</li> <li>4. Kotak saran</li> <li>5. Petugas informasi dan pengaduan</li> </ol>

## PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Alat tulis kantor</li> <li>3. Meja</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Telepon</li> <li>8. AC</li> <li>9. Almari</li> <li>10. Kertas print out</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA</li> <li>2. Menguasai komputer;</li> <li>3. Menguasai tata bahasa yang baik;</li> <li>4. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <p>Pengawasan oleh SPI</p>
5	Jumlah pelaksana	Kasir 10 orang

6.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Palangka Raya  
Pada tanggal : 2 Januari 2019

Direktur  
RSUD KELAS D Kota Palangka Raya



**dr. Abram Sidi Winasis**  
Penata Tk. I / III D  
NIP. 19760824 200801 1 022