

LAMPIRAN





PEMERINTAH KOTA KENDARI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI

Jl. Z.A. Sugianto No. 39 Telp. 0401-3005466 Kendari

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA KENDARI

NOMOR : 443 / 039.2 TAHUN 2017

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI

- Menimbang: 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;
- 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 Daerah Kota Kendari dengan Keputusan Direktur RSUD Kota Kendari;

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);

2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116,
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. 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);
7. 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);
8. 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 Nomo 5357);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

10. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2008 Nomor 8) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 15 Tahun 2014 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2014 Nomor 15);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada RSUD Kota Kendari, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan RSUD Kota Kendari sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Bedah
5. Pelayanan Persalinan dan Perinatologi
6. Pelayanan Intensif
7. Pelayanan Radiologi
8. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik
9. Pelayanan Rehabilitasi Medik
10. Pelayanan Farmasi
11. Pelayanan Gizi
12. Pelayanan Transfusi (Pra Analitik Transfusi Darah)
13. Pelayanan Keluarga Miskin
14. Pelayanan Rekam Medik
15. Pengelolaan Limbah

16. Pelayanan Administrasi Manajemen
17. Pelayanan Ambulance/Kereta Jenazah
18. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
19. Pelayanan Laundry
20. Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
21. Pencegah Pengendalian Infeksi

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 Daerah Kota Kendari;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Kendari
pada tanggal : 03 – 01 - 2017

Direktur RSUD Kota Kendari

Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes

Pembina Tingkat I, Gol. IV/b

NIP. 19651127 199903 2 005

LAMPIRAN - I

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOTA KENDARI

NOMOR : 433 / 039.2 TAHUN 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI RSUD KOTA KENDARI

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 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 masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga 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 mengikut sertakan 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 Daerah (RSUD) Kota Kendari berlokasi di Jl. Brigjend Z.A. Sugianto no. 39 dengan telepon nomor; (0401) 3005466 , Kota Kendari, serta

alamat e-mail; rsudabunawaskdi@yahoo.co.id

Semenjak tahun 2009 sampai sekarang dipimpin oleh dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes. Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Kota Kendari adalah 486 orang, yang terdiri dari tenaga PNS 198 orang dan tenaga Non PNS 278 orang, Tenaga MOU 10 orang Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut, seperti Tabel-1 berikut:

Tabel-1: Jumlah SDM Dokter di RSUD Kota Kendari, Desember Tahun 2016

No	Jenis SDM Dokter/ Medis	Jumlah (org)	Keterangan
1	Dokter umum	20	
2	Dokter Gigi (drg)	4	
3	Dokter Gigi Spesialis	1	
4	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	2	
5	Dokter Spesialis Bedah	2	
6	Dokter Spesialis Orthopedi	1	
7	Dokter Spesialis Bedah Tumor	1	
8	Dokter Spesialis Kebidanan-Kandungan	2	
9	Dokter Spesialis Anak	2	
10	Dokter Spesialis THT	1	
11	Dokter Spesialis Mata	2	
12	Dokter Spesialis Kulit Kelamin	2	
13	Dokter Spesialis Saraf	2	
14	Dokter Spesialis Jantung	2	
15	Dokter Spesialis Anastesi	2	
16	Dokter Spesialis Radiologi	1	
17	Dokter Spesialis Patologi Klinik	2	
18	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1	
19	Dokter spesialis Mata	2	
	Jumlah	52	

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Kota Kendari 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 Kendari Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2008 Nomor 8) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 15 Tahun 2014 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2014 Nomor 15);
8. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor : 188/1807/Yankes Dikes tentang operasional RSUD Kelas C

Berdasarkan atas surat dari Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Nomor: B/3688/DIV/PANRB/11/2015, tertanggal 18 November 2015 dinyatakan bahwa RSUD Kota Kendari dijadikan Pilot Proyek Pelayanan Publik untuk pelayanan Rumah Sakit.

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Kota Kendari berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertical 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 Kota Kendari juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD Kota Kendari adalah:

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan klinik yaitu:

1. Klinik Penyakit Dalam
2. Klinik Anak
3. Klinik Bedah
4. Klinik Obs-Gyn/ KB
5. Klinik THT
6. Klinik Kulit Kelamin
7. Klinik Orthopedi
8. Klinik Saraf
9. Klinik Gigi- Mulut
10. Klinik Mata
11. Klinik Bedah Tumor
12. Klinik Fisiotherapy
13. Klinik Jantung
14. Klinik Okupasi Therapi
15. Klinik Gizi
16. Klinik VCT

b. Fasilitas Pelayanan Kamar Bersalin (Ruang Teratai)

c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif

Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intesif, meliputi:

1. Ruang Kamar Operasi (Ruang Crysand)
2. Ruang Rawat Inap VIP (Ruang Anggrek)
3. Ruang Rawat Inap Kelas I (Ruang Anggrek)
4. Ruang Rawat Inap Kelas II (Ruang Lavender) Penyakit Dalam
5. Ruang Rawat Inap Kelas III (Ruang Melati) Penyakit Bedah
6. Ruang Pelayanan Intensif / ICU (Ruang Asoka)

7. Ruang Rawat Inap Kelas I, Kelas II, Kelas III (Ruang Mawar) Perawatan Anak

IV. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Kota Kendari adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Kota Kendari. 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 Kota Kendari 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 Kota Kendari. RSUD Kota Kendari telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK Direktur Nomor : 443.2/101 Tahun 2015

VI. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Kota Kendari. RSUD Kota Kendari senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Kota Kendari sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat paripurna. Pada masa mendatang tidak hanya berstandar Nasional maka sesuai dengan Visi Misi RSUD Kota Kendari akan dan sedang berupaya untuk standar Internasional, antara lain melalui Standar ISO

manajemen pelayanan Kesehatan - Rumah Sakit, dan Akreditasi secara internasional.

VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Kota Kendari dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD Kota Kendari, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Kota Kendari 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 Salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Kota Kendari dilakukan setiap bulan.

Ditetapkan di Kendari
pada tanggal 03-01-2017

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Kendari



Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes
Pembina Tingkat I, Gol IV/b
NIP. 19651127 199903 2 005


LAMPIRAN - II

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOTA KENDARI

NOMOR : 443 / 039.2 TAHUN 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI RSUD KOTA KENDARI

 RSUD KOTA KENDARI		PELAYANAN ADMISI		
		NO. DOKUMEN :	NO. REVISI : 00	HALAMAN 1/2
STANDAR PELAYANAN		Tanggal Terbit : 22 November 2015		Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005
No	KOMPONEN	URAIAN		
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu Bahteramas 4. Surat rujukan 5.Permintaan rawat inap		
2.	Prosedur	 <p>Keterangan :</p> 1.Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan admision 3. Menandatangani general consent 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD		
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 1 jam		
4.	Biaya /tariff	-		
5.	Produk layanan	Pelayanan Sentral Opname		
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan		


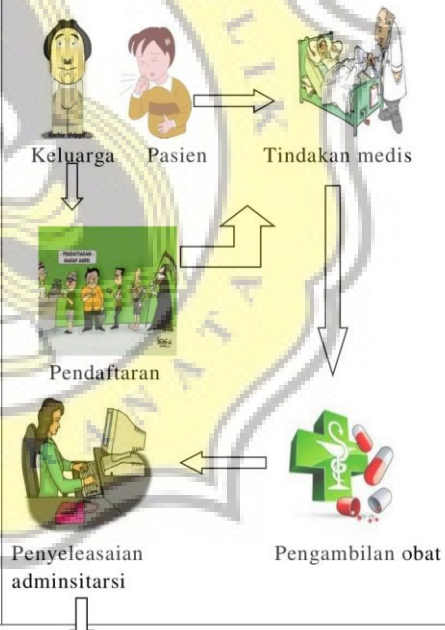
 RSUD KOTA KENDARI		PELAYANAN RAWAT JALAN		
		NO. DOKUMEN :	NO. REVISI : 00	HALAMAN 1/2
STANDAR PELAYANAN		Tanggal Terbit : 22 November 2015		Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005
No	KOMPONEN	URAIAN		
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Rujukan 2. Kartu BPJS/BAHTERAMAS (Asli/Copy) 3. Kartu identitas/KTP 4. Kartu Kontrol Pasien		
2.	Prosedur			



Pengambilan Obat Pasien Pulang
Panggilan

Keterangan:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrean oleh pasien/keluarga 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Pengambilan obat di depo farmasi 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien pulang/dirawat 	
3.	Waktu pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1 s.d.5)
4.	Biaya /tariff	<p>Umum : Sesuai Peraturan daerah Kota Kendari no 2 tahun2012</p> <p>Bahteramas : Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor Tahun</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan di Poliklinik THT, Syaraf, Bedah Ortopedi, Bedah umum, Bedah Tumor, Penyakit Dalam, Mata, Anak.Obsgyn, Kulit Kelamin, Jantung, gigi, VCT, okupasi therapy,Fisioterapi.
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT			
 RSUD KOTA KENDARI	NO. DOKUMEN :	NO. REVISI : 00	HALAMAN 1/2
	Tanggal Terbit : 22 November 2015	Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005	
STANDAR PELAYANAN	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu Bahteramas Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)
	2.	Prosedur	



Pulang/dirawat/rujuk

Keterangan

1. Pasien datang
2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar
3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan ;
 - Kontrol dan laporkan setiap 15-30 menit sesuai kondisi pasien
 - Pasien di pindahkan keruang perawatan setelah tertangani kegawat daruratannya
4. Pemeriksaan penunjang (bila ada)
5. Sebelum pasien dipindahkan keruang perawatan dokter UGD sudah melapor ke DPJP
6. Pengambilan obat
7. Penyelesaian administrasi di kasir
8. Pasien pulang/dirawat/rujuk



Catatan :

1. Diprioritaskan pada penanganan pasien
2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien

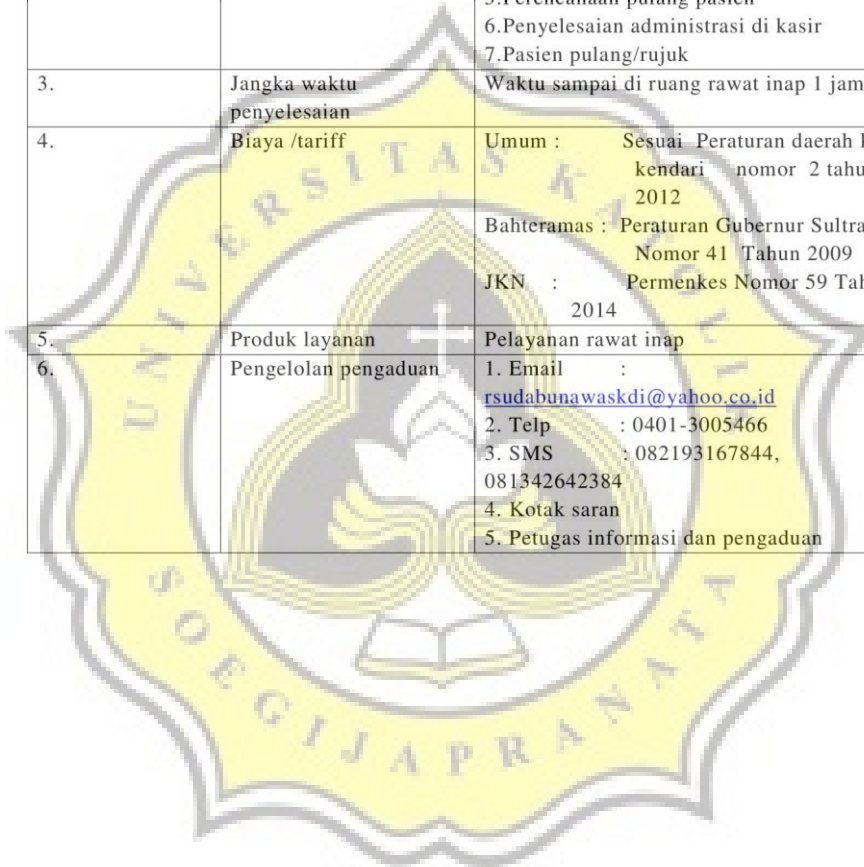
		<p>1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit.</p> <p>2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien</p>
3.	Waktu pelayanan	
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 thn 2012</p> <p>Bahteramas : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun 2009</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email :

		<p>rsudabunawaskdi@yahoo.co.id</p> <p>2. Telp : 0401-3005466</p> <p>3. SMS : 082193167844, 081342642384</p> <p>4. Kotak saran</p> <p>5. Petugas informasi dan pengaduan</p>
--	--	--



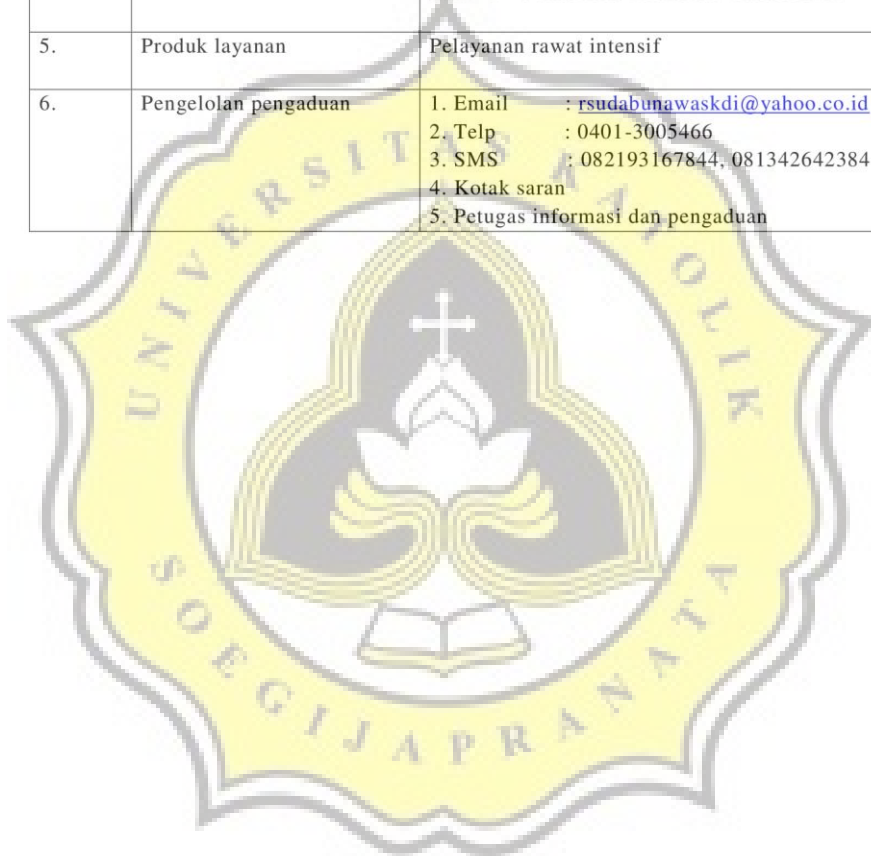
PELAYANAN RAWAT INAP			
 RSUD KOTA KENDARI	NO. DOKUMEN :	NO. REVISI : 00	HALAMAN 1/2
	Tanggal Terbit : 22 November 2015	Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005	
STANDAR PELAYANAN	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar /permintaan rawat inap 2.Kartu identitas/KTP 3.Kartu BPJS(Jamkesmas,Kartu Askes,Kartu Jamsostek) 4.Kartu Bahteramas 5.Surat rujukan
	2.	Prosedur	 <p>Pendaftaran rawat inap</p> <p>Petugas mengantar ruang rawat inap</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p>Perencanaan pulang</p> <p>Penyelesaian Pulang/dirujuk</p> <p>Timbang terima petugas</p>



		<p>administrasi</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya /tariff	<p>Umum : Sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 tahun 2012</p> <p>Bahteramas : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun 2009</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat inap
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan



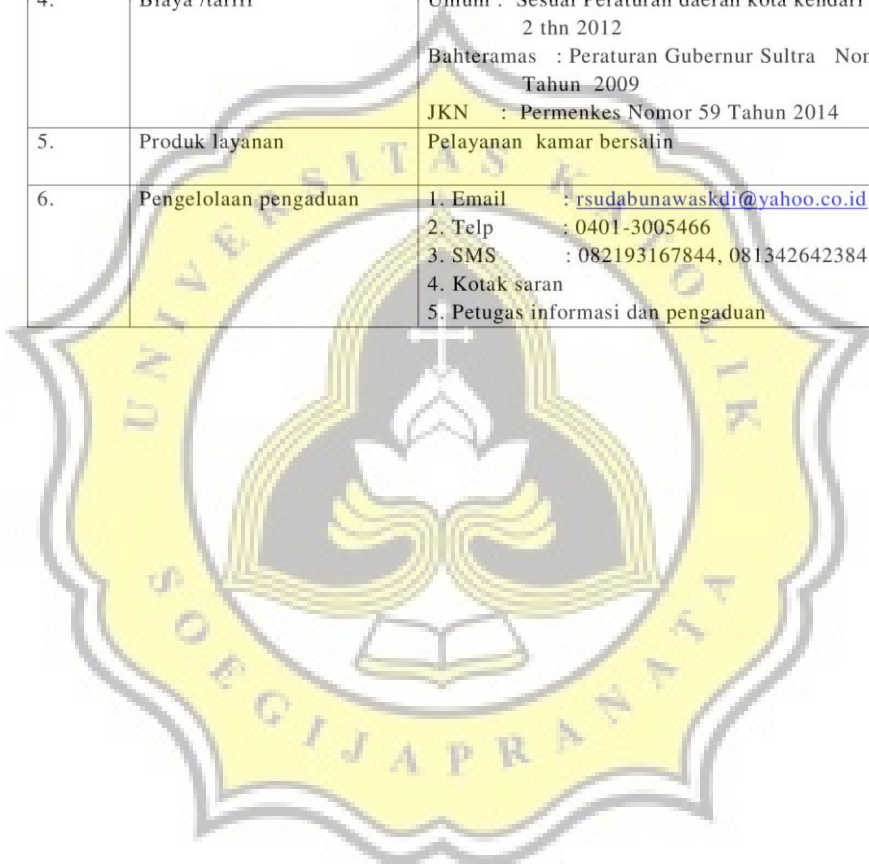
NO		KOMPONEN	URAIAN
1.		Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Kartu Bahteramas 4. Surat rujukan 5. Permintaan rawat intensif
2.		Prosedur	<p>Pendaftaran</p> <p>Petugas mengantar ke ruang intensif</p> <p>Petugas timbang terima</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p>Pindah ruang Rawat/ rujuk/ pulang</p> <p>Keterangan: 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan.</p>

		4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3.	Waktu pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
4.	Biaya /tariff	Umum : Sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 thn 2012 Bahteramas : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun 2009 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat intensif
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan



 RSUD KOTA KENDARI	PELAYANAN PERSALINAN DAN PERINATOLOGI		
	NO. DOKUMEN :	NO. REVISI : 00	HALAMAN 1/2
STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 22 November 2015		Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005
	NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Kartu BAHTERAMAS 4. Surat rujukan	
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p style="text-align: center;">Pendaftaran → Pemeriksaan kebidanan → Penandatanganan persetujuan tindakan → Pengambilan obat → Pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang</p>	
Keterangan :			

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran admisnistrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 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 /tariff	<p>Umum : Sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 thn 2012</p> <p>Bahteramas : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun 2009</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan



NO		KOMPONEN	URAIAN
1.		Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Kartu Bahteramas 4. Surat rujukan 5. Surat persetujuan tindakan
2.		Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Keluarga menandatangani persetujuan tindakan</p> <p>Petugas mengantar ke Kamar operasi dan timbang terima</p> <p>Pindah ke ruang rawat/pulang</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p>Keterangan: 1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan</p>



RSUD
KOTA KENDARI

PELAYANAN BEDAH SENTRAL

NO. DOKUMEN :

NO. REVISI :
00

HALAMAN
1/2

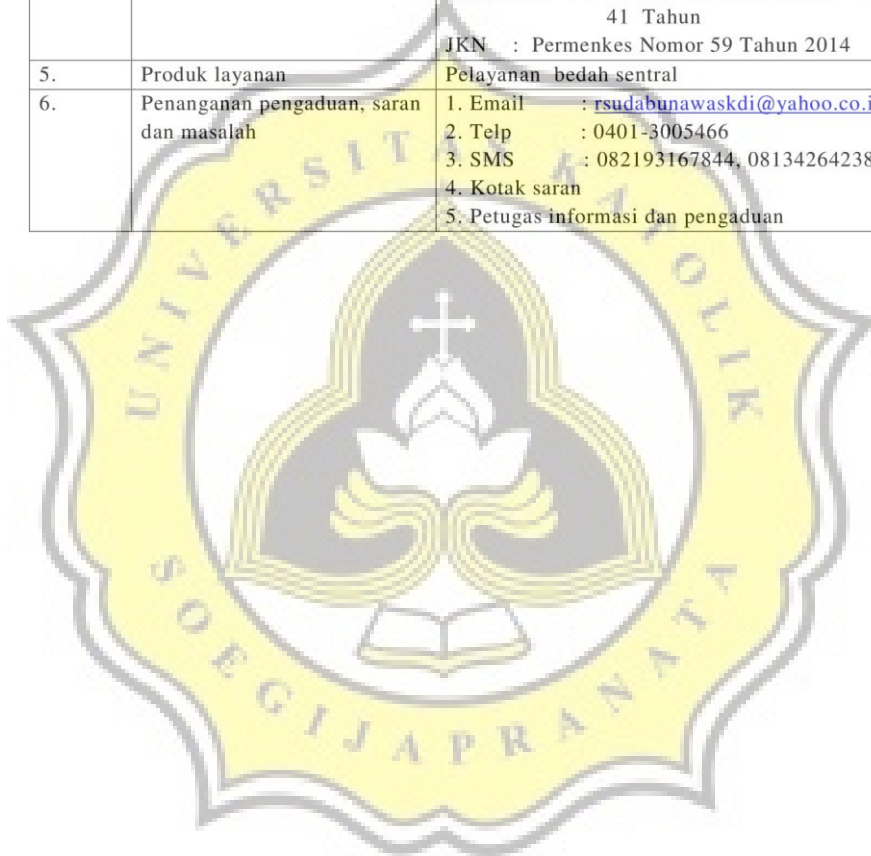
**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit :
22 November 2015

Ditetapkan :
Direktur RSUD Kota Kendari

Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes
NIP. 19651127 199903 2 005

		<p>tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamar bedah 5. Pasien pindah ke ruang rawat /pulang
3.	Waktu pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya /tariff	<p>Umum : sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 thn 2012</p> <p>Bahteramas : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan bedah sentral
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masalah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan



NO		KOMPONEN	URAIAN
1.		Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar 2.Persyaratan teknis
2.		Prosedur	<p>Keterangan: 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling</p>



RSUD
KOTA KENDARI

PELAYANAN LABORATORIUM

NO. DOKUMEN :

NO. REVISI :
00

HALAMAN
1/2

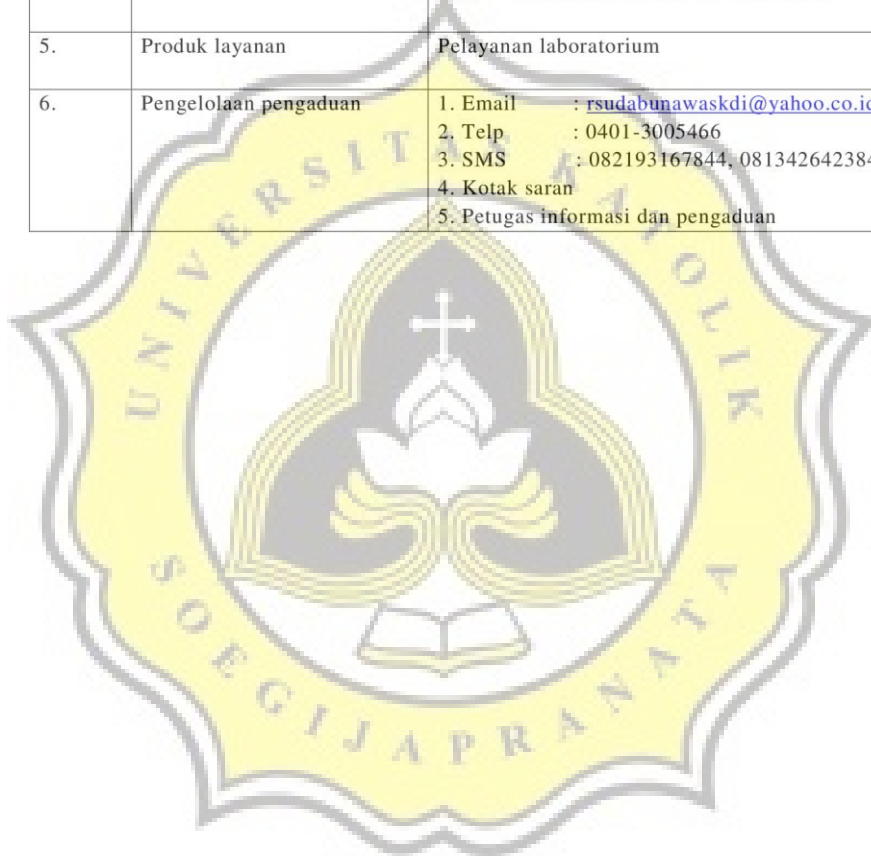
**STANDAR
PELAYANAN**




Tanggal Terbit :
22 November 2015


Ditetapkan :
Direktur RSUD Kota Kendari

Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes
NIP. 19651127 199903 2 005

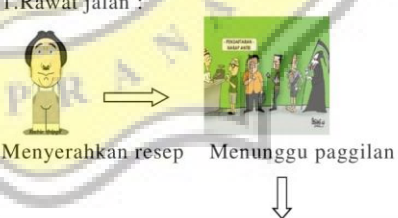
		<p>4. Proses pemeriksaan sampel-analisa</p> <p>5. Pencatatan hasil-verifikasi</p> <p>6. Penyerahan hasil</p>
3.	Waktu pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4.	Biaya /tariff	<p>Umum : sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 thn 2012</p> <p>Bahteramas : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun 2009</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id</p> <p>2. Telp : 0401-3005466</p> <p>3. SMS : 082193167844, 081342642384</p> <p>4. Kotak saran</p> <p>5. Petugas informasi dan pengaduan</p>




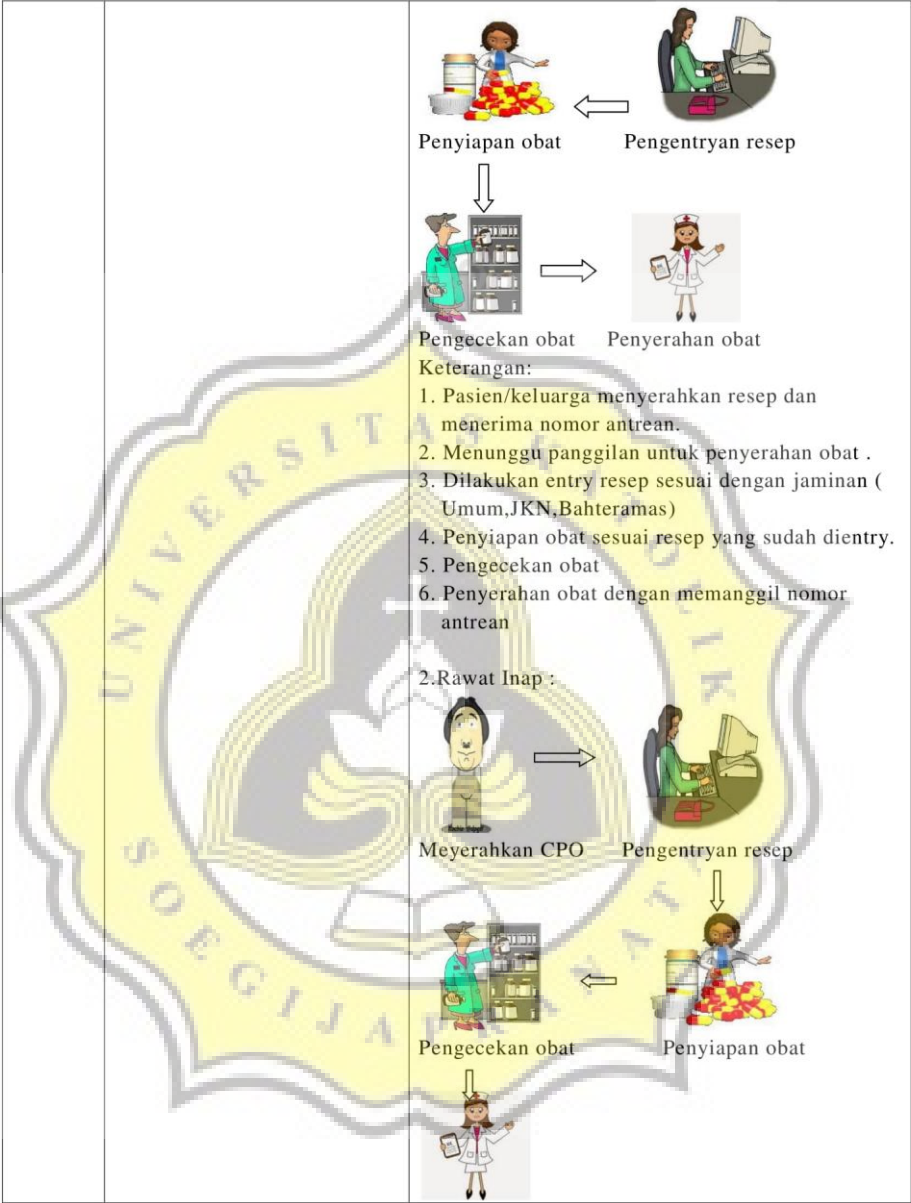
NO		KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis : a. X-Ray dengan kontras : - puasa 8 jam sebelum pemeriksaan - membawa hasil laboratorium (BUN, SC) - urus-urus dengan minum garam inggris. b. CT Scan kepala, leher, thorak, ekstremitas atas dan bawah dengan dan tanpa kontras: - membawa hasil laboratorium (BUN, SC) - langsung dikerjakan c. CT Scan abdomen dengan dan tanpa kontras: - puasa minimal 8 jam sebelum pemeriksaan - melampirkan hasil laboratorium (BUN, SC) - dijadwalkan (minimal 1 hari sebelum pemeriksaan) d. USG abdomen atas dan bawah: - puasa minimal 6-8 jam sebelum pemeriksaan kecuali USG Ginjal dan ginekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing. e. ABVS: - umur 15 tahun keatas - tidak sedang menstruasi - tidak sedang hamil dan menyusui - dilakukan pada hari ke 7-10 setelah menstruasi	
2.	Prosedur	  	Registrasi Menunggu panggilan

 RSUD KOTA KENDARI	PELAYANAN RADIOLOGI		
	NO. DOKUMEN :	NO. REVISI : 00	HALAMAN 1/2
STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 22 November 2015	Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005	

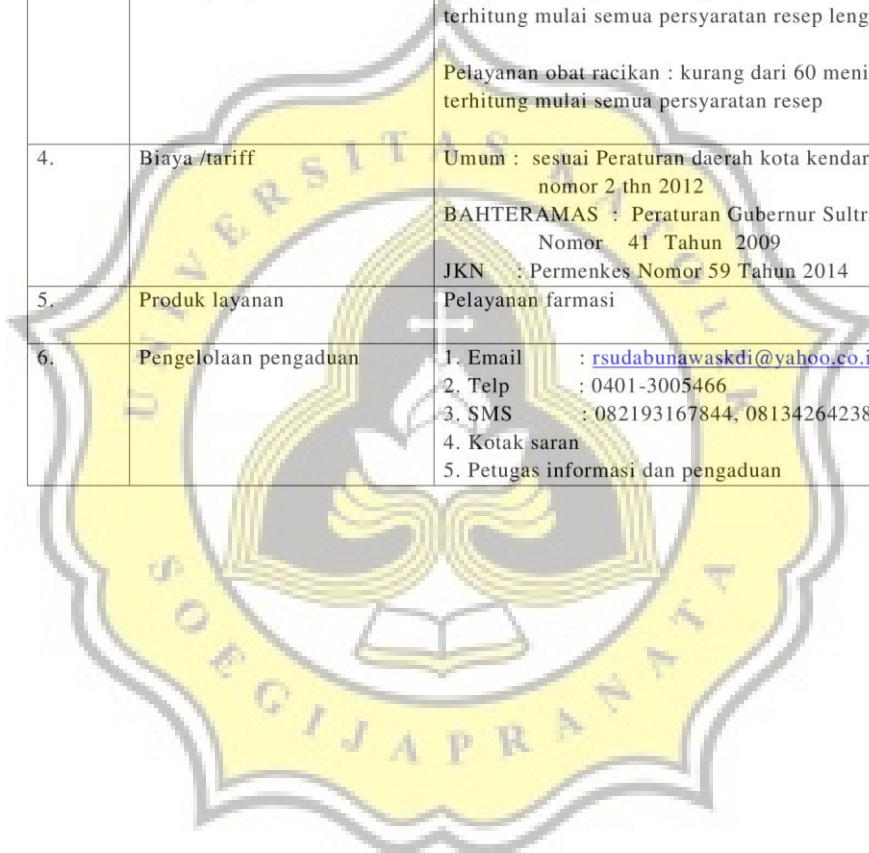
		 <p>Pembacaan</p> <p>Pemeriksaan</p> <p>Penyerahan hasil</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi 6. Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim
4.	Waktu pelayanan	Rata-rata 3 jam (disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
5.	Biaya /tariff	Umum : sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 thn 2012 Bahteramas : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun 2009 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan radiologi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan


NO		KOMPONEN	URAIAN
1.		Persyaratan pelayanan	<p>1. Rawat jalan :</p> <p>a. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lembar resep dari dokter <p>b. Pasien Bahteramamas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan BAHTERAMAS yang sudah dicap lengkap - bukti tindakan dan lembar resep dari dokter <p>c. Pasien JKN/BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter <p>2. Rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lembar resep/CPO <p>3. Pasien Kemoterapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi - Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi
2.		Prosedur	<p>1. Rawat jalan :</p> <div style="text-align: center;">  <p>Menyerahkan resep → Menunggu paggilan</p> </div>

 RSUD KOTA KENDARI	PELAYANAN FARMASI		
	NO. DOKUMEN :	NO. REVISI : 00	HALAMAN 1/3
STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 22 November 2015	Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005	



		<p>Penyerahan obat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien/petugas ruangan menyerahkan CPO 2. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, JKN, BAHTERAMAS) 3. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 4. Pengecekan obat 5. Penyerahan obat sesuai nama pasien.
3.	Waktu pelayanan	<p>Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap</p> <p>Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep</p>
4.	Biaya /tariff	<p>Umum : sesuai Peraturan daerah kota kendari nomor 2 thn 2012</p> <p>BAHTERAMAS : Peraturan Gubernur Sultra Nomor 41 Tahun 2009</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan



NO		KOMPONEN	URAIAN
1.		Persyaratan pelayanan	-Pengaduan secara lisan maupun tertulis -Identitas resmi pengadu
2.		Prosedur	 <p>Pengadu</p> <p>Staf informasi</p> <p>Bidang terkait</p> <p>Penelaahan awal oleh Ka Unit Humas</p> <p>Penyampaian tanggapan</p> <p>Keterangan:</p>



RSUD
KOTA KENDARI

PELAYANAN HUMAS/PENGADUAN

NO. DOKUMEN :

NO. REVISI :
00

HALAMAN
1/2

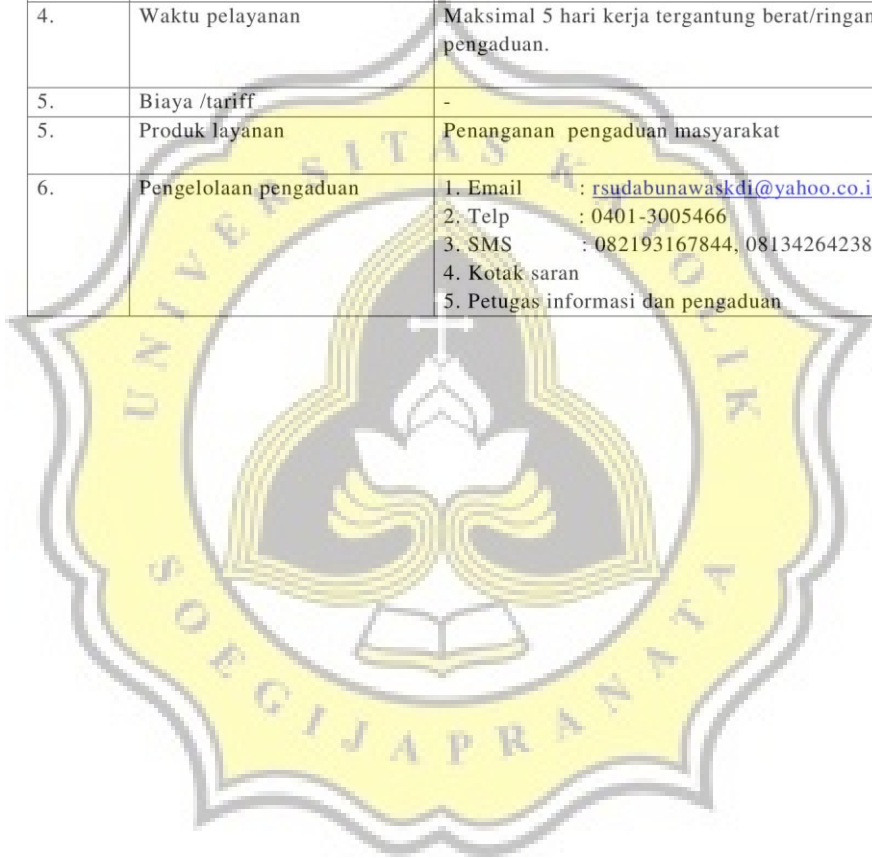
**STANDAR
PELAYANAN**

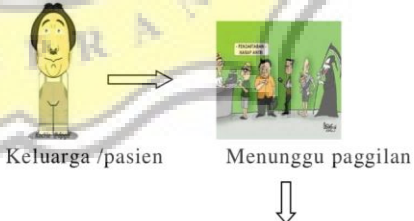
Tanggal Terbit :
22 November 2015

Ditetapkan :
Direktur RSUD Kota Kendari

Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes
NIP. 19651127 199903 2 005

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduan nya secara lisan atau tertulis 2. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 3. Ka. Unit Humas melakukan penelaahan awal. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran / pemeriksaan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.
4.	Waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
5.	Biaya /tariff	-
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342642384 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan



NO		KOMPONEN	URAIAN
1.		Persyaratan pelayanan	1. Rawat jalan : <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran b. Pasien Bahteramas: <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan Bahteramas yang sudah dicap lengkap - bukti tindakan c. Pasien JKN/BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - bukti tindakan d. Pasien Bahteramas : <ul style="list-style-type: none"> - persyaratan Kartu Bahteramas dengan KTP dan KK Kota Kendari 2. Rawat inap : <ul style="list-style-type: none"> - Lembar resep/CPO - Persyaratan jaminan
2.		Prosedur	1. Rawat jalan : <div style="text-align: center;">  <p>Keluarga /pasien Menunggu panggilan</p> </div>



RSUD
KOTA KENDARI

PELAYANAN KASIR

NO. DOKUMEN :

NO. REVISI :
00

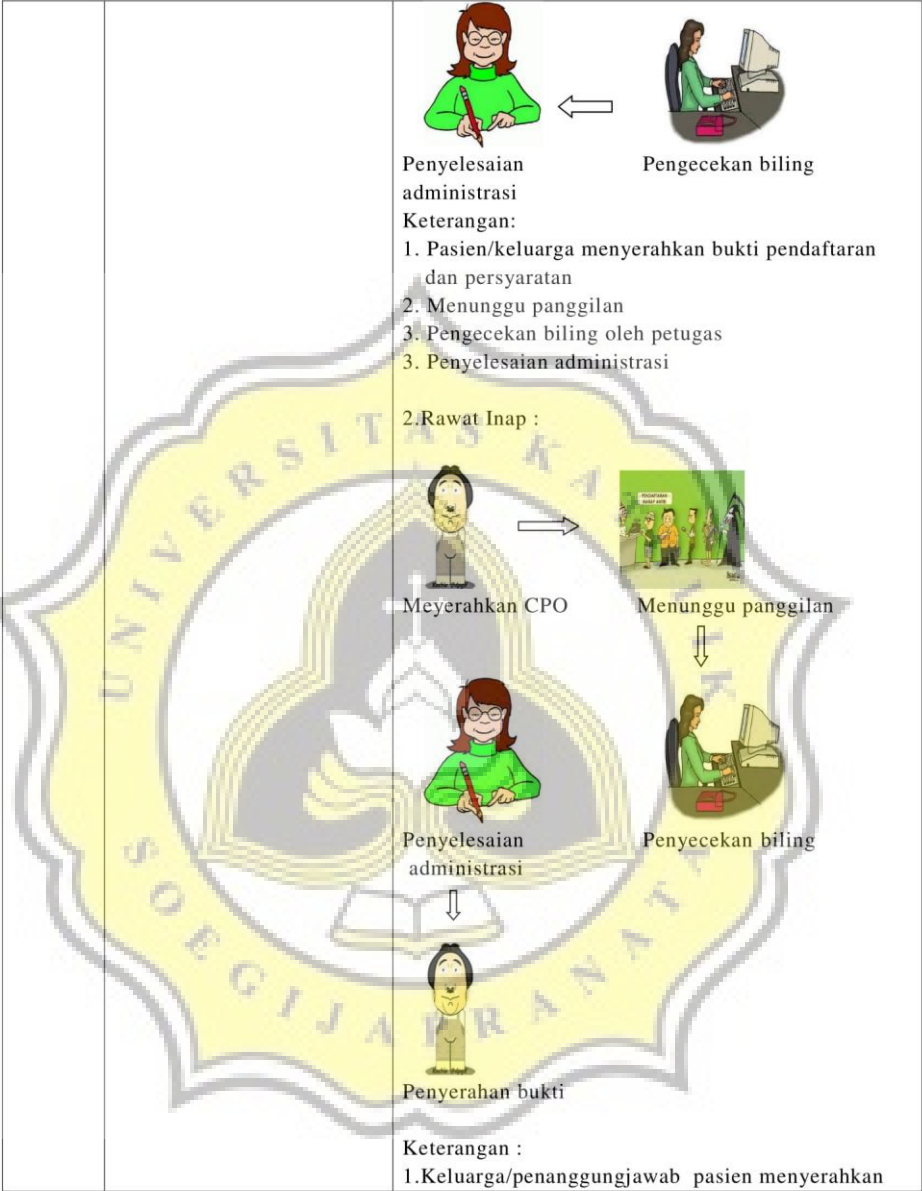
HALAMAN
1/2

**STANDAR
PELAYANAN**

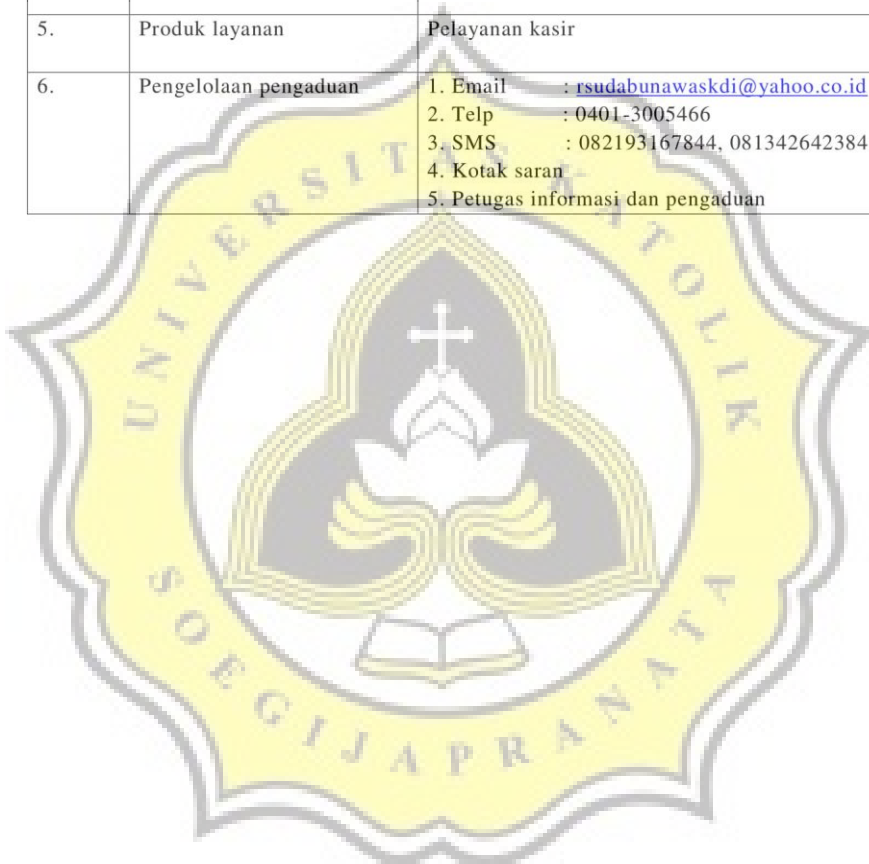
Tanggal Terbit :
22 November 2015


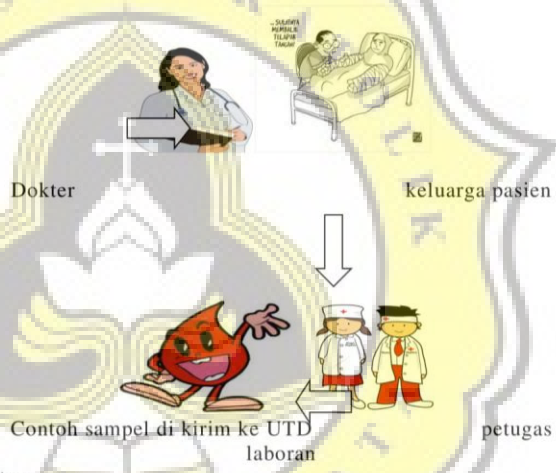
Ditetapkan :
Direktur RSUD Kota Kendari

Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes
NIP. 19651127 199903 2 005



		<p>CPO dan persyaratan jaminan</p> <p>2. Menunggu panggilan</p> <p>3. Pengecekan biling oleh petugas</p> <p>4. Penyelesaian administrasi</p> <p>5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan</p>
3.	Waktu pelayanan	Rata-rata 20 menit
4.	Biaya /tariff	-
5.	Produk layanan	Pelayanan kasir
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id</p> <p>2. Telp : 0401-3005466</p> <p>3. SMS : 082193167844, 081342642384</p> <p>4. Kotak saran</p> <p>5. Petugas informasi dan pengaduan</p>



 RSUD KOTA KENDARI		PRA-ANALITIK TRANSFUSI DARAH		
		NO. DOKUMEN :	NO. REVISI :	HALAMAN 1/2
STANDAR PELAYANAN		Tanggal Terbit 03 Januari 2017		Ditetapkan : Direktur RSUD Kota Kendari <u>Dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes</u> NIP. 19651127 199903 2 005
NO	KOMPONEN	URAIAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien BPJS 1. Kartu BPJS 2. Kartu identitas/KTP 3. Surat pengantar/pengambilan darah dari dokter 4. SEP (surat elegalibilitas peserta) Pasien Umum 1. Kartu identitas/KTP 2. Surat pengantar/pengambilan darah dari dokter		
2.	Prosedur	 <p> Dokter keluarga pasien Contoh sampel di kirim ke UTD laboran petugas </p> <p>keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter memberi pengantar pengambilan darah 2. Disampaikan ke keluarga pasien 3. Petugas laboran mengambil sampling darah 4. Sampel darah di kirim ke unit transfusi darah 		
3.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 60 menit		
4.	Biaya/tarif	Rp. 10.000		
5.	Produk Layanan	Pra-analitik transfusi darah		
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudabunawaskdi@yahoo.co.id 2. Telp : 0401-3005466 3. SMS : 082193167844, 081342384 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan 		

PENGLOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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); 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) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 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) 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)
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang

		2. Pengawasan oleh SPI
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 : Kendari
 Pada Tanggal : 03-01- 2017
 Direktur RSUD Kota Kendari

Dr.Hj. Asridah Mukaddim,M.Kes
 Pembina Tingkat I, Gol IV/b
 NIP. 19651127 199903 2 005

