



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT

Jalan Ki Hajar Dewantara No. 129 RANTAUPRAPAT - KODEPOS 21428
Telp. 0624-24517 (IGD), 0624-326017(ADMISI), 0624-326174 (SEKRETARIAT)
Website: <http://rsudrantauprapat.labuhanbatu.go.id/> Email: rsud_rantauprapat@ymail.com

MOTTO : "MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK"

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT
NOMOR 445/ 12723 /RSUD/2022

TENTANG

REVISI PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dengan berlakunya Otonomi Daerah, maka kesehatan merupakan salah satu bidang pemerintah yang wajib dilaksanakan oleh kabupaten/kota. Hal ini berarti bahwa pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayahnya;
 - b. bahwa rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat;
 - c. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan public wajib membuat Standar Pelayanan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3441);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
6. 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);
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/MENKES/PER/X/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 464);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 413);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

11. Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomor 36 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Labuhanbatu (Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2008 Nomor 36 Seri D Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomor 32 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomor 36 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Labuhanbatu (Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2011 Nomor 32 Seri D Nomor 32);
12. Keputusan Bupati Labuhanbatu Nomor 37 tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin dan Tidak Mampu di Kabupaten Labuhanbatu;
13. Keputusan Bupati Labuhanbatu Nomor 900/01/ DPPKAD/2013 tentang Penetapan Penerapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG REVISI PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RANTAUPRAPAT.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan rumah sakit sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan rumah sakit sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman bagi rumah sakit dalam menjamin penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada publik.

KETIGA : Segala biaya yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Standar Pelayanan ini dibebankan pada anggaran Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Rantauprapat
pada tanggal

DIREKTUR RSUD RANTAU PRAPAT
KABUPATEN LABUHANBATU



SYAFRIL RAHMADI MAULANA HARAHAP

Lampiran Keputusan Direktur RSUD Rantauprapat
Kabupaten Labuhanbatu
Nomor : 445/ 12723 /RSUD/2022
Tanggal : 24 Mei 2022

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN RSUD RANTAUPRAPAT

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan 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.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan, bahwa rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaraan 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 pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bias 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 public maka sebagai jawabannya 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 dan 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 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 Rantauprapat merupakan salah satu mata rantai dalam pelayanan kesehatan dan rumah sakit rujukan di Kabupaten Labuhanbatu yang memiliki sumber daya handal dan mempunyai fasilitas cukup lengkap yaitu tenaga dengan latar belakang pendidikan yang beraneka ragam dengan profesionalisme yang tinggi disertai sarana, prasarana dan peralatan yang memadai. Sejalan dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta tingginya tuntutan masyarakat mengharuskan rumah sakit untuk memperbaiki pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

II. RUANG LINGKUP

Bahwa dalam upaya memberikan pelayanan maksimal kepada pasien dengan memperhitungkan segala jenis fasilitas yang meliputi sumber daya manusia, sarana, dan prasaranayang ada, maka diselenggarakan berbagai jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat, meliputi :

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Bedah Sentral

5. Pelayanan Persalinan dan perinatologi
6. Pelayanan Rawat Intensif
7. Pelayanan Radiologi
8. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik
9. Pelayanan Rehabilitasi Medik
10. Pelayanan Farmasi
11. Pelayanan Gizi
12. Pelayanan Transfusi Darah
13. Pelayanan Keluarga miskin
14. Pelayanan Rekam Medis
15. Pengelolaan Limbah
16. Pelayanan Administrasi Manajemen
17. Pelayanan Ambulans
18. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
19. Pelayanan Laundry
20. Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
21. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
22. Pelayanan Hemodialisa
23. Pelayanan Medical Check Up (MCU)
24. Pelayanan Patologi Anatomi
25. Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah sakit (PKRS)
26. Pelayanan Kedokteran Forensik

III. SUMBER DAYA MANUSIA

Manajemen sumber daya manusia dalam sebuah rumah sakit merupakan salah satu faktor terpenting, karena bisa dikatakan bahwa pengelolaan organisasi pada dasarnya adalah pengelolaan manusia. Proses yang terjadi adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan. Manusia sebagai perencana, pelaksana, pengendali dan evaluasi suatu pembangunan dan menikmati hasil evaluasi suatu pembangunan. Disini sumber daya manusia sangat mempengaruhi keberhasilan pelayanan rumah sakit karena manusia mempunyai peran yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan yang diinginkan yakni pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional.

IV. SARANA DAN PRASARANA

Rumah sakit harus memenuhi persyaratan teknis sarana dan prasarana rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang paripurna. Keseluruhan persyaratan tersebut harus direncanakan sesuai dengan standar dan kaidah-kaidah yang berlaku.

Adapun secara umum yang dimaksud dengan sarana adalah segala sesuatu hal yang menyangkut fisik gedung/bangunan serta ruangan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang membuat sarana tersebut dapat berfungsi, seperti pengadaan air bersih, listrik, instalasi air limbah, dan lain-lain.

Rumah sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Rumah Sakit yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud tidak diberikan izin mendirikan, dicabut atau tidak diperpanjang izin operasional rumah sakitnya. Adapun persyaratan izin operasional rumah sakit sesuai Permenkes Nomor 147 Tahun 2010 tentang Perizinan Rumah Sakit meliputi tersedia dan berfungsinya sarana dan prasarana pada rawat jalan, rawat inap, gawatdarurat, operasi/bedah, tenaga kesehatan, radiologi, ruang laboratorium, ruang sterilisasi, ruang farmasi, ruang pendidikan dan latihan, ruang kantor dan administrasi, ruang ibadah, ruang tunggu, ruang penyuluhan kesehatan masyarakat rumah sakit, ruang menyusui, ruang mekanik, ruang dapur, *laundry*, kamar jenazah, taman, pengolahan sampah, dan pelataran parkir yang mencukupi sesuai dengan jenis dan klasifikasinya.

Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat memiliki sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu :

1. Sarana Rawat Inap
Terdiri dari Ruang VIP, Ruang Kelas III Wanita, Ruang Rawat Anak, Ruang Rawat Psikiatri, Ruang Bersalin, Ruang Perinatologi, ICU, ICCU, PICU, NICU, Ruang rawat bedah, Ruang rawat non bedah, Ruang rawat Isoter
2. Sarana Rawat Jalan
Terdiri dari Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Bedah Umum, Poliklinik Orthophedy dan Traumatologi, Poliklinik Anak, Poliklinik KBRS, Poliklinik Gigi dan Mulut, Poliklinik Mata, Poliklinik THT, Poliklinik Fisioterapi, Poliklinik Paru, Poliklinik Neurologi, Poliklinik Psikiatri, Poliklinik Kardiologi, Poliklinik Kulit dan Kelamin, Poliklinik Adiksi, Klinik VCT/ CST, Poliklinik Gizi, dan Poliklinik Bedah Mulut.
3. Sarana Instalasi
Terdiri dari Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Bedah Sentral, Instalasi CSSD, Instalasi Sanitasi, Instalasi Laboratorium, Unit Bank Darah, Instalasi Farmasi, Instalasi Gizi, Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit, Unit Haemodialisa, Instalasi Radiologi, Instalasi Diagnostik Terpadu, Unit Ambulance dan Pemulasaraan Jenazah, Instalasi Rekam Medis
4. Sarana Perkantoran

Terdiri dari ruang pendidikan dan latihan, ruang kantor dan administrasi, ruang ibadah, ruang tunggu, ruang penyuluhan kesehatan masyarakat rumah sakit, ruang menyusui, taman dan pelataran parkir.

V. JAMINAN PELAYANAN

Di era globalisasi, peningkatan mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia perlu terus ditingkatkan sehingga dapat sejajar dengan mutu layanan rumah sakit di negara-negara maju lainnya. Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan tersebut, setiap 3 (tiga) tahun sekali rumah sakit wajib mengikuti akreditasi rumah sakit sesuai ketentuan Undang-Undang Rumah Sakit Nomor 44 Tahun 2009, pasal 40. Dalam hal ini Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang merupakan lembaga independen akreditasi nasional yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI membantu rumah sakit untuk mempersiapkan diri dengan beberapa kegiatan seperti seminar, lokakarya (workshop), bimbingan, dan survei simulasi akreditasi. Tujuan survei akreditasi ialah untuk menilai dan menjamin seberapa jauh rumah sakit mematuhi standar yang ditetapkan.

Mematuhi standar akreditasi berpengaruh langsung untuk mempertahankan dan meningkatkan keamanan, mutu asuhan tinggi dan meningkatkan kinerja rumah sakit. Pada saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat telah melaksanakan survei akreditasi oleh KARS pada bulan Desember 2017 dan mendapatkan tingkat kelulusan Paripurna.

VI. JAMINAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN PELAYANAN

Mempertimbangkan betapa pentingnya misi rumah sakit untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik terhadap pasien mengharuskan rumah sakit untuk berusaha mengurangi *medical error* sebagai bagian dari penghargaan terhadap kemanusiaan, maka dikembangkan sistem *Patient Safety* (keselamatan pasien) yang dirancang mampu menjawab permasalahan yang ada. Keselamatan pasien adalah proses dalam suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan pasien yang lebih aman yang di dalamnya termasuk asesmen risiko, identifikasi, dan manajemen risiko terhadap pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan untuk belajar dan menindaklanjuti insiden dan menerapkan solusi untuk mengurangi serta meminimalisir timbulnya risiko.

Sasaran Keselamatan Pasien, sebagai syarat untuk diterapkan di semua rumah sakit yang diakreditasi oleh KARS. Penyusunan sasaran ini mengacu kepada *Nine Life-*

Safing Patient Safety Solutions dari *WHO Patient Safety* (2007) yang digunakan juga oleh Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS PERSI) dan *Joint Commision International* (JCI) yang meliputi :

1. Ketepatan Identifikasi Pasien
2. Peningkatan Komunikasi yang Efektif
3. Peningkatan Keamanan Obat yang Perlu Diwaspadai (*High-Alert*)
4. Kepastian Tepat Lokasi, Tepat Prosedur, Tepat Pasien Operasi
5. Pengurangan Risiko Infeksi Terkait Pelayanan Kesehatan
6. Pengurangan Risiko Pasien Jatuh

VII. EVALUASI

DIREKTUR RSUD RANTAUPRAPAT
KABUPATEN LABUHANBATU



SYAFRI RAHMADI MAULANA HARAHAP