



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA

Jln. R.A Kartini No. 133 Denpasar. Telp. (0361) 222487 - 222141 Fax (0361) 224114
Website : <http://rsudwangaya.denpasarkota.go.id> dan <http://www.wangayahospital.com>
E mail : rsudwangaya.dpskota@gmail.com



DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA
KOTA DENPASAR

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR

NOMOR 100.3.3/146/RSUDW/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik ;
b. bahwa berdasarkan pasal (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara Pelayanan Publik Wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap Jenis Pelayanan ;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Standar pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar ;

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 570, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615) ;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
7. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2023 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2023 Nomor 45);
8. Keputusan Walikota Denpasar Nomor 96 Tahun 2008 tentang Penetapan Badan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar sebagai Badan Layanan Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2008 Nomor 96) ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud diktum kesatu adalah :

1. Jasa
2. Administratif

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan Ini wajib dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini berlaku, maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar tanggal 26 Juli 2023 Nomor 188.45/154/RSUDW/2023 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar,
Pada tanggal, 2 Mei 2024



Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya
Kota Denpasar

dr. Anak Agung Made Widiasta, Sp.A., MARS
Pembina Utama Muda
NIP. 19701002 200012 1 005



LAMPIRAN I KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA
KOTA DENPASAR.

TANGGAL : 2 MEI 2024

NOMOR : 100.3.3/146/RSUDW/2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR

A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyatakan Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Salah satu kewajiban rumah sakit adalah membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani Pasien.

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 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.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik 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 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.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar di dukung oleh 454 orang PNS, 270 orang PPPK, dan 405 orang Tenaga Non PNS. Secara Struktural berdasarkan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2023 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Rumah Sakit dipimpin oleh seorang Direktur, dan membawahi 3 Wakil Direktur, yaitu :

1. Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan Membawahi Kepala Bidang yaitu :

- Kepala Bidang Pelayanan Medik
- Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan
- 2. Wakil Direktur Penunjang membawahi Kepala Bidang yaitu :
 - Kepala Bidang penunjang Medik
 - Kepala Bidang Penunjang Non Medik
- 3. Wakil Direktur Administrasi Umum dan Keuangan membawahi Kepala Bagian, yaitu
 - Kepala Bagian Perencana dan Pengembangan Mutu
 - Kepala Bagian Keuangan dan Aset
 - Kepala Bagian Umum Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar mempunyai Visi Misi, Motto Sebagai berikut :

Visi

Menjadi rumah sakit pilihan utama, inovatif, unggul dalam kesehatan dan pendidikan berbasis budaya kerja

Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dengan mengutamakan keselamatan pasien
2. Mengelola sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan secara optimal
3. Mengembangkan kompetensi Sumber Daya Manusia serta meningkatkan peran utama rumah sakit dalam pendidikan dan pelatihan
4. Mengelola administrasi umum, keuangan dan sarana prasarana secara optimal

Motto : Melayani Sedjak Tahoen 1921

B. STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Rumah Sakit Umum daerah wangaya Kota Denpasar melayani 18 jenis Pelayanan, yaitu :

A) Jenis Pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Rawat Jalan
2. Pelayanan Rawat Inap
3. Pelayanan Rawat Intensif
4. Pelayanan Rehabilitasi Medik
5. Pelayanan Persalinan dan Perinatologi
6. Pelayanan Bedah Sentral
7. Pelayanan Anestesi
8. Pelayanan Gawat Darurat
9. Pelayanan Admission
10. Pelayanan Kasir
11. Pelayanan Radiologi
12. Pelayanan Farmasi
13. Pelayanan Rekam Medis
14. Pelayanan Gizi
15. Pelayanan Laboratorium
16. Pelayanan Kamar Jenazah
17. Pelayanan Pendidikan
18. Pelayanan Pengaduan

C. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya

2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standard Operating Procedures) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas

3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/ tarif

Biaya/ tarif adalah biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya di tetapkan berdasarkan masing masing jenis layanan.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu :

- a) Pelayanan Rekam Medis
- b) Pelayanan Rawat Jalan
- c) Pelayanan Rawat Inap
- d) Pelayanan Gawat Darurat
- e) Pelayanan Admission
- f) Pelayanan Rawat Intensif
- g) Pelayanan Kasir
- h) Pelayanan Laboratorium
- i) Pelayanan Radiologi
- j) Pelayanan Farmasi
- k) Pelayanan Persalinan dan Perinatologi
- l) Pelayanan Bedah Sentral
- m) Pelayanan Gizi
- n) Pelayanan anestesi
- o) Pelayanan Rehabilitasi Medik
- p) Pelayanan Kamar Jenazah
- q) Pelayanan Pendidikan
- r) Pelayanan Pengaduan

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan sebagai berikut :

1) Secara langsung.

Pengaduan yang masuk akan diselesaikan oleh unit terkait terlebih dahulu, jika tidak selesai akan langsung dialihkan ke unit pengaduan untuk dicatat keluhannya dan dituangkan kedalam LTPP

2) Secara tidak langsung.

Keluhan / pengaduan dapat disampaikan melalui media sebagai berikut :

1. Kotak pengaduan
2. Website Rumah Sakit
3. Hotline Service
4. Kuisisioner
5. Media Sosial
6. Email

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayann Internal organisasi (Manufacturing) meliputi :

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, diantaranya

- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57);
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2023 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2023 Nomor 45);
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit ;
- Dan aturan aturan lain yang berkaitan dengan pelayanan langsung di Rumah sakit

2) Sarana, prasarana dan / atau fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah wangaya Kota Denpasar

3) Kompetensi Pelaksana

Melaksanakan tugas dan kewenangannya klinis, tenaga kesehatan rumah sakit harus memenuhi persyaratan kompetensi sesuai peraturan perundang undangan

4) Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilaksanakan untuk pengendalian dan pengawasan langsung untuk menjamin kegiatan pelayanan dapat

berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka berkaitan dengan hal tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar, menetapkan pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana kegiatan

5) Jumlah Pelaksana

Dalam melaksanakan pelayanan di rumah sakit didukung oleh tenaga yang terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan yaitu :

6) Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wangaya Kota Denpasar adalah memberikan pelayanan yang aman dan bermutu

Jumlah tenaga kesehatan menurut jenis		Jumlah(orang)			Total
		PNS	Pegawai Non PNS	PPPK	
A	Tenaga Kesehatan				
1	Tenaga Medis				
A	Dokter Spesialis	41	14	16	71
B	Dokter Umum	10	7	16	33
C	Dokter Gigi	3	-	-	3
D	Dokter Gigi Spesialis	2	-	-	2
E	Dokter Konsultan (S3)	3	-	-	3
F	Dokter Umum (M.Kes)/M.P.H	1	-	-	1
2	Tenaga Keperawatan	135	65	165	365
3	Tenaga Kebidanan	49	1	40	90
3	Tenaga Kefarmasian	23	4	12	39
4	Tenaga Kesehatan Masyarakat	7	8	-	15
5	Tenaga Gizi	16	3	3	22
6	Tenaga Keterampilan Fisik	1	6	4	11
7	Tenaga Keteknisian Medis	23	36	12	87
	Jumlah A	314	144	268	726
B	Tenaga Non Kesehatan				
1	Pasca Sarjana	16	-	-	16
2	Sarjana	70	118	2	185
3	Sarjana Muda/D3/D2/D1/Akademi	7	8	-	15
4	SMA/SMK/SMEASederajat	45	83	-	128
5	SMP kebawah	2	53	-	55

Jumlah B	140	406	2	404
Jumlah keseluruhan	454	424	270	1130

- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Dalam misi yang ditetapkan oleh Rumah sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar berisi tentang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dengan dengan mengutamakan keselamatan pasien
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana
Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan diperlukan secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui perkembangan dan keberhasilan serta hambatan yang ditentukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan



Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya
Kota Denpasar

dr. Anak Agung Made Widiasta, Sp.A., MARS
Pembina Utama Muda
NIP. 19701002 200012 1 005



LAMPIRAN II KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WANGAYA KOTA DENPASAR.

TANGGAL : 2 MEI 2024

NOMOR : 100.3.3/146/RSUDW/ 2023

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR

1. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Rawat Jalan
2.	Persyaratan Pelayanan	Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK 2. JKN <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan/Surat Keterangan Dalam Perawatan yang masih berlaku 3. IKS <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Rujukan (bila dipersyaratkan oleh pihak penjamin)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi pasien <ol style="list-style-type: none"> a. Online : Melalui wangayaapps dan JKN mobile b. Offline : Langsung menuju loket pendaftaran 2. Pengisian formulir persetujuan pasien (<i>General Consent</i>) 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter spesialis dan pemeriksaan penunjang (laboratorium atau rontgen) 5. Pemberian terapi atau tindakan 6. Penyelesaian administrasi/pembayaran dikasir 7. Pengambilan obat di instalasi farmasi 8. Pasien pulang atau rawat inap atau dirujuk
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama Pelayanan: ±60 menit 2. Jam Buka Loket Pendaftaran: Pkl.07.30–13.00 WITA (setiap hari kerja) 3. Jam buka loket pendaftaran sore Pkl 14:30 - 19:30 WITA (setiap hari kerja) 4. Jam Buka Pelayanan: Pkl.08.00–20.00 WITA (setiap hari kerja, sesuai jadwal)

5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2023 2. JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email:rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 2. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 3. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar; 4. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar;
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Peralatan sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah; Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Dokter Gigi 3. Perawat Tersertifikasi 4. Tenaga Kesehatan Lain
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan 2. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis : 75 orang 2. Doketr Gigi Spesialis : 1 orang 3. Dokter Gigi : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Sesuai Standar Pelayanan Rawat Jalan

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Standar <i>Patient Safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau telah ditera ulang
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

2. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Rawat Inap
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK b. Surat Permintaan Rawat Inap 2. JKN <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan/Surat Keterangan Dalam Perawatan yang masih berlaku c. Surat Permintaan Rawat Inap 4. IKS <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Rujukan (bila dipersyaratkan oleh pihak penjamin) c. Surat Permintaan Rawat Inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Admission berkoordinasi dengan ruang rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas timbang terima pasien di ruang rawat inap 5. Petugas ruangan melakukan orientasi ruangan ke pasien dan keluarga 6. Petugas memberikan edukasi tentang dokter dan perawat yang merawat 7. Petugas menjelaskan hak dan kewajiban pasien 8. Perencanaan pasien pulang 9. Penyelesaian administrasi/pembayaran dikasir Pasien pulang.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama Pelayanan: ±60 menit 2. Jam Buka Pelayanan: Setiap hari selama 24Jam

5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Umum: sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2023 JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Langsung: <ol style="list-style-type: none"> Unit terkait Customer service Unit Pengaduan Tidak langsung: <ol style="list-style-type: none"> Kotak Pengaduan Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ Hotline Telp/SMS: 081236748009 Media Sosial Email:rsudwangaya.dpskota@gmail.com Barcode Pengaduan Ulasan Google

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar; Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar;
2	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Peralatan sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah; Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. PP Nomor 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis Dokter Gigi Spesialis Perawat Tersertifikasi Tenaga Kesehatan Lain
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5	Jumlah pelaksana	Dokter Spesialis dan Dokter Gigi Spesialis 69 orang

6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Sesuai Standar Pelayanan Rawat Inap
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Standar Patient Safety 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau telah ditera ulang
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi standar minimal dan indikator mutu bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

3. STANDAR PELAYANAN RAWAT INTENSIF

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Intensif
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Umum <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK b. Kriteria masuk ruang Intensif 2. JKN <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/Nomor Kartu JKN b. Kriteria masuk ruang Intensif 3. IKS <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Kriteria masuk ruang Intensif
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Admission berkoordinasi dengan IRIT 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif sesuai kondisi pasien (bila perlu didampingi oleh petugas IRIT) 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/atau dirujuk
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon Petugas: ±10 menit 2. Jam Buka Pelayanan: Setiap hari selama 24jam
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum: sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 2. JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
----	---	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 2. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1778/Menkes/ SK/ XII/2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Intensive Care Unit 4. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar; 5. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Intensif Terpadu Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar;
2	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	Peralatan sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah; Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Perawat Tersertifikasi 3. Tenaga Kesehatan Lain
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan 2. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5	Jumlah pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis dan Dokter Gigi Spesialis 69 orang 2. Perawat Bersertifikat
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Sesuai Standar Pelayanan Rawat Intensif

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Standar <i>Patient Safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau telah ditera ulang.
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

4. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Rehabilitasi Medik
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK 2. JKN <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan/Surat Keterangan Dalam Perawatan yang masih berlaku 3. IKS <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Rujukan (bila dipersyaratkan oleh pihak penjamin)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi: <ol style="list-style-type: none"> a. Online : Melalui Wangayaapps dan JKN mobile b. Offline : Langsung menuju loket pendaftaran 2. Menunggu pemanggilan di Poliklinik Rehabilitasi Medik 3. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter 4. Bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 5. Pemberian tindakan dan terapi 6. Pengambilan obat di depo farmasi 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien pulang
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama Pelayanan: ±60menit 2. Jam Buka Pelayanan : Pkl.08.00–15.00Wita Setiap hari kerja
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum: sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 2. JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023

6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
----	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 2. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 3. KMK 378 tahun 2008 tentang pelayanan rehabilitasi medik Rumah Sakit 4. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar; 5. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar;
2	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas	Peralatan sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah; Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi (Sp.KFR) 2. Fisioterapis 3. Terapi Okupasi 4. Terapi Wicara 5. Perawat 6. Psikologi Klinis Anak dan Dewasa
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan 2. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5.	Jumlah Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis: 1 orang 2. Fisiotherapis: 11 orang 3. Terapis Okupasional : 1 orang 4. Terapis Wicara : 1 orang 5. Perawat : 1 orang

		6. Psikolog Klinis Anak : 1 orang 7. Psikolog Klinis Dewasa : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Sesuai Standar Pelayanan Rehabilitasi Medik
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerapan Standar <i>Patient Safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau ditera ulang
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

5. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN DAN PERINATOLOGI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien persalinan dan perinatologi
2.	Persyaratan Pelayanan	Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini: 1. Umum : a. E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK b. Surat Permintaan Rawat Inap 2. JKN a. E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Permintaan Rawat Inap 3. IKS a. Kartu Anggota b. Surat Permintaan Rawat Inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas ruang rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan 5. Perencanaan pasien pulang 6. Penyelesaian administrasi/pembayaran dikasir 7. Pasien pulang
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Respon Petugas: ± 5 menit 2. Jam Buka Pelayanan: 24Jam

5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Umum: sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Langsung: <ol style="list-style-type: none"> Unit terkait Customer service Unit pengaduan Tidak langsung: <ol style="list-style-type: none"> Kotak Pengaduan Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ Hotline Telp/SMS: 081236748009 Media Sosial Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com Barcode Pengaduan Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar; Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar
2	Sarana dan prasarana / Fasilitas	Peralatan sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah; Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis Perawat Tersertifikasi Bidan Tenaga Kesehatan Lain
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5	Jumlah pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> Dokter spesialis kebidanan dan kandungan : 7 orang Dokter spesialis anak : 7 orang Perawat: 9 orang

		4. Bidan: 26 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Sesuai standar pelayanan persalinan 3. Sesuai standar pelayanan perinatologi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Standar <i>Patient Safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau ditera ulang
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service delivery)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien yang akan di Operasi
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK 2. JKN <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan yang masih berlaku 3. IKS <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Rujukan (bila dipersyaratkan oleh pihak penjamin)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Untuk pasien elektif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari Poliklinik yang sudah diputuskan untuk operasi diperiksa laboratorium, Rontgen, EKG, sesuai dengan kasusnya 2. Dikonsulkan ke KSM lain yang terkait (interna, anak, paru-paru, jantung dll) 3. Konsul anastesi, dan bila sudah disetujui oleh KSM anastesi pasien kembali ke Poliklinik semula 4. Petugas poliklinik mengkonfirmasi ke IBS untuk penjadwalan operasinya 5. Setelah ditetapkan jadwal operasi, poliklinik

		<p>menginformasikan ke Admission untuk persiapan MRS</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Sehari sebelum acara operasi admission menghubungi pasien jika tersedia kamar untuk Rawat Inap 7. Setelah pasien MRS, petugas Ruang Rawat Inap mengisi formulir pengajuan operasi untuk disetujui di IBS 8. Selanjutnya pasien akan di operasi sesuai jadwal yg telah ditentukan. <p>Untuk pasien Cito</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari IGD atau unit lain yang terkait bila telah dipastikan akan operasi maka pasien dipuaskan makan dan minum saat itu juga 2. Pasang infus sesuai keperluan pasien 3. Periksa laboratorium, Rontgen, EKG dll sesuai keperluan operasi Cito 4. Lengkapi Inform consent pembiusan dan pembedahan 5. Bila hasil pemeriksaan laboratorium, Rontgen, EKG atau pemeriksaan lain yang terkait sudah ada konsulkan dengan KSM Anastesi 6. Dokter Operator dan Dokter Anastesi menyepakati tindakan pembedahan 7. Pasien dilakukan tindakan sesuai jadwal yang telah disepakati.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibawah 2 hari untuk pasien yang operasi elektif 2. Dibawah 1 jam untuk pasien cito 3. Dilakukan \leq 30 menit untuk tindakan Sectio caesarea kategori I 4. Jam Buka Pelayanan: 24Jam
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum: sesuai Peraturan Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 2. JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode pengaduan g. Ulasan google

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 2. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 3. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar 4. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar No 10 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Bedah Sentral.
2	Sarana dan prasarana /Fasilitas	Peralatan sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah; Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Perawat tersertifikasi 3. Tenaga Kesehatan Lain
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan 2. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah Umum =6 orang 2. Dokter Spesialis Bedah Digestif = 1 orang 3. Dokter Spesialis Bedah Mulut = 1 orang 4. Dokter Spesialis Orthopedik = 4 orang Dokter Spesialis Mata =2orang 5. Dokter Spesialis THT=5 orang 6. Dokter Spesialis Obgyn = 7 orang 7. Perawat = 38 orang 8. Bidan = 9 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Standar Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Standar <i>Patient Safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau telah ditera ulang

8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan
---	----------------------------	---

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI ANASTHESI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien yang akan dilakukan tindakan anasthesi
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK 2. JKN <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/ Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan yang masih berlaku 3. IKS <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Rujukan (bila dipersyaratkan oleh pihak penjamin) 4. Untuk pasien pre operasi dilengkapi: <ol style="list-style-type: none"> a. Kelengkapan sesuai jaminan diatas b. Hasil pemeriksaan penunjang (Rontgen, laboratorium, EKG, dll sesuai kebutuhan) c. Surat konsul anasthesi d. Rekam medis lengkap.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Untuk pasien elektif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari Poliklinik yang sudah diputuskan untuk operasi diperiksa laboratorium, Rontgen, EKG, sesuai dengan kasusnya 2. Dikonsulkan ke KSM lain yang terkait (interne,anak,paru-paru, jantung dll) 3. Konsul anasthesi, dan bila sudah disetujui oleh KSM anasthesi pasien kembali ke Poliklinik semula 4. Petugas poliklinik mengkonfirmasi ke IBS untuk penjadwalan operasinya 5. Setelah ditetapkan jadwal operasi, poliklinik menginformasikan ke Admission untuk persiapan MRS 6. Sehari sebelum acara operasi admission menghubungi pasien jika tersedia kamar untuk Rawat Inap 7. Setelah pasien MRS,petugas Ruang Rawat Inap mengisi formulir pengajuan operasi untuk disetujui di IBS 8. Selanjutnya pasien akan di operasi sesuai jadwal yg telah ditentukan.

		<p>Untuk pasien Cito</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari IGD atau unit lain yang terkait bila telah dipastikan akan operasi maka pasien dipuaskan makan dan minum saat itu juga 2. Pasang infuse sesuai keperluan pasien 3. Periksa laboratorium, Rontgen, EKG dll sesuai keperluan operasi Cito 4. Lengkapi Informed consent pembiusan dan pembedahan 5. Bila hasil pemeriksaan laboratorium, Rontgen, EKG ataupun pemeriksaan lain yang terkait sudah ada konsulkan dengan KSM Anasthesi 6. Dokter Operator dan Dokter Anasthesi menyepakati tindakan pembedahan 7. Pasien dilakakukan tindakan sesuai jadwal yang telah disepakati
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibawah 2 hari untuk pasien yang operasi elektif 2. Dibawah 1 jam untuk pasien cito 3. Dilakukan \leq 30 menit untuk tindakan Sectio Caesarea kategori I 4. Jam Buka Pelayanan: 24Jam
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 2. JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode pengaduan g. Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 2. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 3. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar 4. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar

		No 12 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Anestesi
2	Sarana dan prasarana /Fasilitas	Peralatan sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah; Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Spesialis Anestesi 2. Penata Anestesi
4	Pengawasan internal	1. Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan 2. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5	Jumlah pelaksana	Dokter Spesialis Anestesi = 4 orang Penata Anestesi = 13 orang
6	Jaminan pelayanan	Maklumat Pelayanan Standar Pelayanan Anestesi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerapan Standar <i>Patient Safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau telah ditera ulang
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

8. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Gawat Darurat
2.	Persyaratan Pelayanan	Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini: 1. Umum : E-KTP/KIA (Kartu Identitas Anak)/KK 2. JKN : E-KTP/KIA(Kartu Identitas Anak)/KK/ Nomor Kartu JKN 3. IKS : Kartu Anggota

3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan triase, diprioritaskan pada penanganan pasien kasus-kasus emergency 2. Registrasi pasien 3. Pengisian formulir persetujuan pasien (<i>General consent</i>) 4. Pemeriksaan oleh dokter, tindakan medis atau keperawatan sesuai dengan keluhan 5. Pemeriksaan penunjang 6. Pengambilan obat 7. Pasien observasi/pulang/dirawat/dirujuk 8. Penyelesaian administrasi/pembayaran dikasir.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon petugas : ± 5 menit 2. Lama pelayanan : ± 30 –120 menit 3. Jam buka pelayanan : 24 jam
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 2. JKN: Permenkes No.3 Tahun 2023
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email:rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 2. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 3. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar; 4. Peraturan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar;
2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Peralatan sesuai standar Rumah sakit Pemerintah : Permenkes No 12 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan prodak pada pemyenggaraan perijinan berusaha berbasis resiko sektor kesehatan .

3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum (Pelatihan Kegawatdaruratan) <i>GELS, ATLS, ACLS</i> 2. Perawat (Pelatihan Kegawatdaruratan) <i>Emergency nursing, BT&CLS</i> 3. Tenaga kesehatan lainnya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan 2. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Wangaya Kota Denpasar
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum: 13 2. Perawat: 30 3. Bidan: 13
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Sesuai Standar Pelayanan Rawat Jalan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Standar <i>Patient Safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul 6. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien 7. Seluruh alat medis telah dikalibrasi atau telah ditera ulang
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

9. STANDAR PELAYANAN ADMISSION

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Produk Layanan	Pelayanan Admission
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. E KTP /Kartu Identitas Anak (KIA)/KK b. Surat Permintaan Rawat Inap 2. JKN: <ol style="list-style-type: none"> a. E KTP/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Permintaan Rawat Inap 3. IKS (Ikatan Kerja Sama) : <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu anggota b. Surat Permintaan Rawat Inap
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Pasien /keluarga mendapat penjelasan dari petugas <i>Admission</i> 3. Pasien/keluarga menandatangani <i>General Consent</i> 4. Petugas <i>Admission</i> menyediakan rekam medis pasien
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama pelayanan : ± 15 menit 2. Jam buka pelayanan : 24 Jam
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 2. JKN : Permenkes No. 3 Tahun 2023
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email:rsudwangaya.dpskota@gmail.co f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. KMK No. 129 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

		2. Permenkes No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis 3. Manual Rekam Medis Konsil Kedokteran Indonesia Tahun 2006 4. Permenkes No. 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis
2.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	Meja Komputer, Komputer, Mesin <i>Barcode</i> , Lemari, Kursi, ATK
3.	Kompetensi pelaksana	Sarjana / Diploma
4.	Pengawasan internal	SPI (Satuan Pengawas Internal)
5.	Jumlah pelaksana	11 orang
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan di dukung oleh petugas yang kompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

10. STANDAR PELAYANAN KASIR

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Umum : <ul style="list-style-type: none"> ● Bukti Pendaftaran ● Bukti Tindakan Perlakuan b. JKN : <ul style="list-style-type: none"> ● Bukti pendaftaran dan kelengkapan persyaratan jaminan ● Surat Eligibilitas Peserta (SEP) ● Bukti Tindakan Perlakuan ● Resume Medis c. IKS : <ul style="list-style-type: none"> ● Kartu Anggota ● Bukti Tindakan Perlakuan 2. Pasien Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> a. Umum : <ul style="list-style-type: none"> ● Bukti Pendaftaran

		<ul style="list-style-type: none"> ● Bukti Tindakan Perlakuan <p>b. JKN :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bukti pendaftaran dan kelengkapan persyaratan jaminan ● Surat Eligibilitas Peserta (SEP) ● Bukti Tindakan Perlakuan ● Resume Medis ● Fc. Hasil Pemeriksaan Penunjang ● Cek List Kelengkapan Administrasi <p>c. IKS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kartu Anggota ● Bukti Tindakan Perlakuan ● Fc. Hasil Pemeriksaan Penunjang <p>3. Pasien IGD</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Blanko tindakan medik ● Persyaratan jaminan ● Bukti Tindakan Perlakuan ● Fc. Hasil Pemeriksaan Penunjang
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan billing oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi, pembayaran. <p>Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga / penanggungjawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan billing oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan <p>Pasien Instalasi Rawat Inap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan jaminan. 2. Menunggu panggilan 3. Pencocokan tindakan dokter dengan billing oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi dan pembayaran.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rata – rata 15 menit 2. Jam Buka Pelayanan : 24 Jam
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 2. JKN : Sesuai Permenkes RI Nomor 3 Tahun 2023
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan

		<p>2. Tidak langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> Kotak Pengaduan Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id/ Hotline Telp/SMS: 081236748009 Media Sosial Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com Barcode Pengaduan Ulasan Google
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)</p>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang no. 36 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Permenkes no. 20 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan JKN Permenkes no. 27 tahun tentang Juknis Sistem INA CBG's
2	Sarana dan prasarana / Fasilitas	Pedoman modul SIMRS : Billing system
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pendidikan formal minimal SMK/SLTA Kompetensi manajerial : kecakapan berkomunikasi dan berhadapan dengan pelanggan Kompetensi Teknis : Ketrampilan mengoperasikan Microsoft Office
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Atasan Langsung SPI RSUD Wangaya
5	Jumlah pelaksana	Sarjana Ekonomi : 7 orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan didukung oleh petugas yang kompeten
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Penerapan standar <i>patient safety</i> APAR (Alat Pemadam Api Ringan) Hydrant Jalur Evakuasi Titik Aman Berkumpul
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

<p>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)</p>		
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Radiologi
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Umum : <ol style="list-style-type: none"> E KTP / Kartu Identitas Anak (KIA)/ KK Surat Permintaan Pemeriksaan JKN :

		<ul style="list-style-type: none"> a. E KTP/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Permintaan Pemeriksaan <p>3. IKS (Ikatan Kerja Sama) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Permintaan Pemeriksaan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga/Perawat melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan hasil-ekspertisi 5. Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu hasil pemeriksaan radiografi/USG/CT non kontras ≤ 3 jam 2. Waktu tunggu hasil pemeriksaan CT Kontras ≤ 24 Jam 3. Waktu tunggu hasil pemeriksaan CITO ≤ 1 Jam 4. Jam Buka Pelayanan : 24 Jam
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2023 2. JKN : Permenkes No. 3 Tahun 2023
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: <ul style="list-style-type: none"> http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: <ul style="list-style-type: none"> rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
B.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
7	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 24 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Radiologi Klinik
8	Sarana dan prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. CT Scan 2. USG 3. X-Ray 4. Mammografi
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Radiologi 2. Radiografer (DIII)

		3. Radiografer (DIV) 4. Perawat Radiologi (DIII)
10	Pengawasan internal	SPI RSUD Wangaya
11	Jumlah pelaksanaan	Dokter : 3 orang Petugas radiologi : 14 orang Petugas admin : 3 orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan didukung oleh petugas yang kompeten
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul
14	Evaluasi kinerja pelayanan	1. Laporan pelayanan 2. Kepuasan pelanggan (kuisisioner) 3. Standar Akreditasi

12. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Farmasi
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Rawat Jalan : a. E resep b. Barcode pendaftaran pasien 2. Pasien Rawat Inap :E-resep
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pasien Rawat Jalan 1. Pasien/keluarga menyerahkan penanda identitas pasien dan menerima nomor antrean 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat 3. Petugas melakukan entry resep sesuai dengan jaminan 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean 7. Pemberian KIE bila dibutuhkan Pasien Rawat Inap : 1. Petugas farmasi menerima resep dalam bentuk e-resep 2. Dilakukan entry resep sesuai dengan e-resep

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry 4. Pengecekan obat 5. Untuk hari kerja : petugas kurir obat mengantarkan obat ke ruang rawat inap 6. Untuk hari libur / di luar jam kerja : petugas farmasi yang bertugas mengantar obat ke ruang rawat inap
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> 1. Resep tunggal 30 menit 2. Resep racikan 60 menit 3. Jam Buka Pelayanan : 24 Jam
5.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 2. JKN : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan h. Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit 2. PP No. 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian
2.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	Peralatan farmasi sesuai standar
3.	Kompetensi pelaksana	Apoteker dan tenaga vokasi farmasi
4.	Pengawasan internal	SPI
5.	Jumlah pelaksanaan	Apoteker : 14 orang Tenaga Vokasi Farmasi : 25 orang Admin : 10 orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan di dukung oleh petugas yang kompeten

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan, survey kepuasan pelanggan, evaluasi PMKP dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

13. STANDAR PELAYANAN REKAM MEDIS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Menggunakan salah satu persyaratan dibawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : E KTP/kartu identitas lain (dewasa)/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK 2. JKN : <ol style="list-style-type: none"> a. E KTP/kartu identitas lain (dewasa)/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan/Surat Keterangan Dalam Perawatan yang masih berlaku 3. IKS (Ikatan Kerja Sama) <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Rujukan (bila dipersyaratkan oleh pihak penjamin)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang menuju APM (anjungan pendaftaran mandiri) 2. Pasien mengambil antrian sesuai jaminan kepesertaan 3. Pengisian formulir Persetujuan Umum (<i>General Consent</i>) 4. Pasien online langsung menuju loket pendaftaran online 5. Menunggu pemanggilan sesuai nomor antrian 6. Melakukan pendaftaran di tempat pendaftaran pasien rawat jalan 7. Pasien diarahkan menuju poliklinik sesuai registrasi pasien
3	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2023 2. JKN : Permenkes No. 3 Tahun 2023

4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
5	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Respon time</i> pendaftaran pasien oleh petugas registrasi 5 menit 2. Jam buka pendaftaran : Pkl. 07.30 – 13.00 Wita 3. Jam buka loket pendaftaran sore : Pk. 14.30 - 19.00 WITA 4. Jam Buka Pelayanan : Pkl. 08.00 – 20.00 Wita
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. KMK No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2. Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 3. Manual Rekam Medis Konsil Kedokteran Indonesia Tahun 2006 4. Permenkes No. 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis
2	Sarana dan prasarana / Fasilitas	Meja Komputer, Komputer, Mesin KIB, Mesin Barcode, Kursi, ATK
3	Kompetensi pelaksana	Sarjana / Diploma Rekam Medis
4	Pengawasan internal	SPI (Satuan Pengawas Internal)
5	Jumlah pelaksanaan	10 orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan di dukung oleh petugas yang kompeten
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul

8	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan
---	----------------------------	---

14. STANDAR PELAYANAN GIZI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Gizi
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : E KTP / kartu identitas lain (dewasa)/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK 2. JKN: <ol style="list-style-type: none"> a. E KTP/kartu identitas lain (dewasa)/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan/Surat Keterangan Dalam Perawatan yang masih berlaku 3. IKS (Ikatan Kerja Sama) : <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Rujukan (bila dipersyaratkan oleh pihak penjamin)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien menyerahkan rekam medis pasien 2. Ahli gizi melakukan assesmen/pengkajian gizi dan melakukan konsultasi gizi 3. Pencatatan diet di rekam medis pasien <p>Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli gizi mengkaji kebutuhan gizi pasien dan menentukan kebutuhan gizi pasien 2. Instalasi Gizi menyajikan makanan sesuai dengan kebutuhan gizi pasien 3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kebutuhan diet pasien
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat Jalan : 15 – 30 menit 2. Rawat Inap : sesuai dengan jadwal makan
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2023 2. JKN : Permenkes No. 3 Tahun 2023
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com

		f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
B.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	PMK No. 78 Th. 2013 Tentang PGRS
2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Poli Konsultasi Gizi : meja, kursi, timbangan BB, pengukuran TB 2. Ruang Penyelenggaraan Makanan ; Timbangan, pisau, talenan, panci, wajan, kompor 3. Ruang Administrasi : Meja Kursi, Komputer
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Mampu bekerja sesuai dengan kompetensinya masing-masing 4. Memiliki pengetahuan tentang dietetic dan makanan 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami penggunaan aplikasi lainnya
4	Pengawasan Internal	1. Ka. Instalasi Gizi melakukan rapat rutin setiap bulan untuk mengevaluasi kegiatan di instalasi gizi 2. Ka. Instalasi Gizi melakukan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5	Jumlah Pelaksanaan	1. Ahli Gizi Ruangan sebanyak 8 orang 2. Ahli Gizi Pengolahan sebanyak 10 orang 3. Penyaji Makanan sebanyak 15 orang 4. Pengolah Makanan sebanyak 8 orang 5. Persiapan Makanan sebanyak 2 orang Jumlah Total sebanyak 44 orang
6	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai SPO serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul

8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan setahun sekali, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan
---	----------------------------	--

15. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. E KTP / kartu identitas lain (dewasa)/Kartu Identitas Anak (KIA)/ KK b. Surat Permintaan Pemeriksaan 2. JKN : <ol style="list-style-type: none"> a. E KTP/kartu identitas lain (dewasa)/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK/Nomor Kartu JKN b. Surat Rujukan/Surat Keterangan Dalam Perawatan yang masih berlaku c. Surat Permintaan Pemeriksaan 3. IKS (Ikatan Kerja Sama) : <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota b. Surat Permintaan Pemeriksaan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil verifikasi 6. Penyerahan hasil
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 140 menit 2. Jam Buka Pelayanan : 24 Jam
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar No.5 tahun 2023 2. JKN : Permenkes No. 3 Tahun 2023
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	Permenkes 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik
2	Sarana dan prasarana/fasilitas	Peralatan laboratorium
3	Kompetensi pelaksana	Dokter spesialis Patologi Klinik, Patologi Anatomi, Dokter Spesialis Mikrobiologi Klinik, Analis Laboratorium (D3)
4	Pengawasan Internal	SPI RSUD Wangaya
5	Jumlah pelaksanaan	24 jam
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan didukung oleh petugas yang kompeten
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul
8	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan pelayanan 2. Kepuasan pelanggan (kuisisioner) 3. Akreditasi

16. STANDAR PELAYANAN KAMAR JENAZAH

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Kamar Jenazah
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. E KTP / kartu identitas lain (dewasa)/Kartu Identitas Anak (KIA)/KK 2. Surat kematian
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenazah Normal dan Infeksius <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas kamar jenazah menerima panggilan dari ruang rawat inap, intensif dan IGD b. Keluarga/ penanggung jawab melunasi administrasi perawatan, apabila jenazah ingin dititip keluarga/ penanggung jawab melakukan pendaftaran ulang untuk menitipkan jenazah c. Petugas kamar jenazah melakukan penjemputan d. Petugas kamar jenazah mencatat identitas jenazah dan melakukan validasi penyebab kematian

		<ul style="list-style-type: none"> e. Petugas kamar jenazah menginformasikan pelayanan yang dapat dilakukan di kamar jenazah f. Petugas kamar jenazah melakukan tindakan pemulasaraan jenazah g. Petugas kamar jenazah menyimpan jenazah di kulkas pendingin dan memberikan label identitas <ul style="list-style-type: none"> - Label hijau (Jenazah Normal) - Label Merah (Jenazah Infeksius) h. Petugas menghubungi sopir ambulans untuk mengantarkan jenazah (jenazah pulang) i. Setelah jenazah siap diserahkan ke keluarga petugas jaga memasukkan biaya tindakan ke dalam billing sistem entry data tagihan tindakan dan meminta keluarga jenazah untuk membayar biaya tindakan ke kasir rumah sakit. <p>2. Jenazah Dengan Kematian Tidak Wajar</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas kamar jenazah menerima panggilan dari ruang rawat inap, intensif dan IGD b. Keluarga/ penanggung jawab melunasi administrasi perawatan, apabila jenazah ingin dititip keluarga/ penanggung jawab melakukan pendaftaran ulang untuk menitipkan jenazah c. Petugas kamar jenazah melakukan penjemputan d. Petugas kamar jenazah mencatat identitas jenazah dan melakukan validasi penyebab kematian e. Petugas kamar jenazah menginformasikan untuk kematian yang tidak wajar keluarga harus melaporkan ke pihak kepolisian, apabila akan dilakukan otopsi jenazah dikirim ke RSUP Sanglah f. Petugas kamar jenazah menyimpan sementara jenazah di kulkas pendingin dengan label kuning g. Setelah jenazah siap diserahkan ke keluarga petugas jaga memasukkan biaya tindakan ke dalam billing sistem entry data tagihan tindakan dan meminta keluarga jenazah untuk membayar biaya tindakan ke kasir rumah sakit. <p>3. Jenazah Terlantar</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas kamar jenazah menerima panggilan dari ruang rawat inap, intensif dan IGD b. Petugas kamar jenazah melakukan penjemputan c. Petugas kamar jenazah mencatat identitas jenazah dan melakukan validasi penyebab kematian d. Petugas kamar jenazah menginformasikan kepada humas
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> e. Petugas kamar jenazah menyimpan jenazah di kulkas pendingin dengan label hitam f. Setelah jenazah siap diserahkan ke keluarga petugas jaga memasukkan biaya tindakan ke dalam billing sistem entry data tagihan tindakan dan meminta keluarga jenazah untuk membayar biaya tindakan kekasir rumah sakit. <p>4. Jenazah dengan Perlakuan Khusus (Covid-19)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas kamar jenazah menerima panggilan dari ruang isolasi b. Petugas memberikan penjelasan penanganan jenazah dengan protokol kesehatan c. Keluarga/penanggung jawab menandatangani surat persetujuan penanganan jenazah sesuai protokol kesehatan dan melaporkan kepada satgas desa dimana almarhum berdomisili d. Petugas melakukan pemulasaraan jenazah dengan protokol kesehatan di ruang isolasi e. Jenazah disemayamkan sementara di kamar jenazah untuk menunggu prosesi pemakaman f. Setelah jenazah siap diserahkan ke keluarga petugas jaga memasukkan biaya tindakan ke dalam billing sistem entry data tagihan tindakan dan meminta keluarga jenazah untuk membayar biaya tindakan ke kasir rumah sakit.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> 1. Respon Petugas : ± 5 menit 2. Lama Pelayanan : ± 30 – 120 menit 3. Jam Buka Pelayanan : 24 jam
5	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2023 2. KMK No. HK.01.07/MENKES/4344/2021
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	SK Direktur RSUD Wangaya nomor 188.45/330/RSUDW/2018 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Pemulasaraan Jenazah

2.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang administrasi 2. Ruang tunggu 3. Ruang pemulasaraan 4. Freezer Jenazah 5. Rak peti jenazah 6. Meja pemandian jenazah 7. Gudang APD 8. Keranda Jenazah
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat Pelatihan : pemulasaraan jenazah infeksius 2. UmumPelatihan : pemulasaraan jenazah infeksius
4.	Pengawasan internal	SPI RSUD Wangaya
5.	Jumlah pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> a. Perawat : 1 b. Umum : 4
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan di dukung oleh petugas yang kompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Standar PPI 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

17. STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendidikan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik harus dalam keadaan sehat jasmani dibuktikan dengan: Surat keterangan dokter yang masih berlaku yaitu 14 hari setelah surat diterbitkan; 2. Peserta didik mengisi formulir skrining awal dengan melampirkan bukti sehat jasmani. 3. Sekretariat tim koordinasi pendidikan akan melakukan verifikasi persyaratan yang diminta dan jika peserta didik memenuhi syarat maka bukti – bukti dikumpulkan di Tim Koordinasi Pendidikan. 4. Setiap peserta didik yang melakukan praktek klinik di RSUD Wangaya harus mengisi formulir pemantauan kesehatan harian.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar Mahasiswa Praktek Klinik diterima oleh Tim kordik minimal 1 minggu sebelum praktek 2. Kuota penerimaan Mahasiswa Praktek Klinik hanya 30%

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Mahasiswa Praktek Klinis membawa Target capaian dan Log Book 4. Mahasiswa Praktek Klinis Harus Mengikuti Orientasi Rumah Sakit dengan cara Daring 5. Mahasiswa Praktek Klinis yang sudah pernah Orientasi di RSUD Wangaya Kota Denpasar melampirkan foto copy Sertifikat Orientasi 6. File mahasiswa praktek klinis di kumpulkan dalam satu map dengan rincian map (Residen : Merah Dokter Muda : Kuning, Keperawatan & Kebidanan : Biru Tenaga Kesehatan Lainnya : Hijau) 7. Mahasiswa Praktek Klinis Membawa APD Sendiri 8. Petugas Tim Kordik melakukan Registrasi Mahasiswa Praktek Klinis 9. Petugas Tim Kordik memeriksa kelengkapan file Mahasiswa Praktek Klinis 10. Petugas Tim Kordik menyerahkan mahasiswa ke tempat lahan praktek yang sudah ditentukan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu pelaksanaan praktek klinik disesuaikan dengan ketentuan dari institusi pendidikan, disarankan untuk dipadatkan dengan metode daring dengan tetap mengacu pada target kompetensi yang telah ditetapkan.
5	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer service c. Unit pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website: http://www.denpasarkota.go.id atau http://wangayahospital.com/id c. Hotline Telp/SMS: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode Pengaduan g. Ulasan Google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direktur Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar No : 188.45/87/RSUDW/2018, tentang Kebijakan Penetapan Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar
2.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	Ruang Kordik

3.	Kompetensi pelaksana	Tim Kordik
4.	Pengawasan internal	SPI RSUD Wangaya
5.	Jumlah pelaksanaan	Dokter Spesialis: 3 orang Ners: 2 orang Tenaga Kesehatan lainnya: 7 orang
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan di dukung oleh petugas yang kompeten
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	1. Melakukan supervisi dan koordinasi penilaian kinerja terhadap pembimbing klinik atas seluruh proses pelayanan yang dilakukan 2. Melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan proses pembelajaran klinik. 3. Melaporkan hasil kerja secara berkala

18. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien/pengunjung melakukan pengaduan langsung maupun tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung kepada: <ol style="list-style-type: none"> a. Unit/instalasi/ruangan tempat terjadi pengaduan b. Petugas customer service, c. Petugas di tim pengaduan 2. Tidak langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak pengaduan b. Website: http://rsudwangaya.denpasarkota.go.id/ atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline telp/sms: 081236748009 <ul style="list-style-type: none"> - Media sosial - Email : rsudwangaya.dpskota@gmail.com - Barcode pengaduan - Ulasan google
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung melakukan pengaduan baik langsung maupun secara tidak langsung 2. Pengaduan diterima dan ditindaklanjuti oleh penanggung jawab shift/Ka.Unit/Ka. Instalasi 3. Apabila pengaduan belum dapat diselesaikan oleh penanggung jawab shift/Ka. Unit/Ka.

		<p>Instalasi, maka pengaduan dilanjutkan kepada tim pengaduan untuk ditindaklanjuti</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Bila tim pengaduan belum dapat menyelesaikan pengaduan tersebut, maka tindak lanjut penyelesaian dilanjutkan kepada Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatam/Wakil Direktur Administrasi Umum dan Keuangan/Wakil Direktur Penunjang 5. Bila Wakil Direktur belum dapat menyelesaikan pengaduan tersebut, maka tindak lanjut dilakukan oleh Direktur 6. Bila pengaduan juga belum dapat diselesaikan pengaduan dikonsultasikan kepada konsultan hukum untuk dilakukan mediasi 7. Apabila mediasi tidak dapat berhasil, maka pengaduan ditindaklanjuti sampai pengadilan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grading Merah tindak lanjut maksimal 2x24 jam 2. Grading Kuning tindak lanjut maksimal 3 hari kerja 3. Grading Hijau tindak lanjut maksimal 7 hari
5	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2023
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Unit terkait b. Customer Service c. Unit Pengaduan 2. Tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Website : http://rsudwangaya.denpasarkota.go.id/ atau http://wangayahospital.com/id/ c. Hotline telp/sms: 081236748009 d. Media Sosial e. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com f. Barcode pengaduan g. Ulasan google
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
9.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 100.3.3/112/RSUDW/2024 Tentang Pembentukan Unit Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar 2. Peraturan Daerah RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 108 Tahun 2022 Tentang Panduan Penanganan Keluhan/Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar

10.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengaduan 2. Kotak pengaduan 3. Kotak Pengaduan 4. Website : http://rsudwangaya.denpasarkota.go.id/ atau http://wangayahospital.com/id/ 5. Hotline telp/sms: 081236748009 6. Media Sosial 7. Email: rsudwangaya.dpskota@gmail.com 8. Barcode pengaduan 9. Ulasan google
11.	Kompetensi pelaksana	Tim Pengaduan
12.	Pengawasan internal	SPI RSUD Wangaya
13.	Jumlah pelaksanaan	Tim Pengaduan : 5 orang Customer Service : 4 orang
14.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan sesuai SPO dan didukung oleh petugas yang kompeten
15.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan standar <i>patient safety</i> 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Hydrant 4. Jalur Evakuasi 5. Titik Aman Berkumpul
16.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Tindak Lanjut Pengaduan 2. Monitoring dan Evaluasi per trimester 3. Laporan Tahunan Pengaduan

Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya
Kota Denpasar



dr. Anak Agung Made Widiasta, Sp.A., MARS.
Pembina Utama Muda
NIP. 19701002 200012 1 005