



PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU ZALECHA

Jl.Menteri Empat Martapura Kal-Sel Telp. (0511) 4789455 Fax. (0511) 4789635
Website: rsraza.banjarkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD RATU ZALECHA
NOMOR 78 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

DIREKTUR RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan RSUD Ratu Zalecha Martapura;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dibeberapa 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);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
8. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 416);
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1297);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 1213);
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 586);
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829);
16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35);
17. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6);

19. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3);
20. Peraturan Bupati Banjar Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Keuangan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Ratu Zalecha (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2011);
21. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2017 Nomor 114);
22. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021 Nomor 58);
23. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2022 Nomor 43);
24. Keputusan Bupati Banjar Nomor 570 Tahun 2011 tentang Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Ratu Zalecha Martapura;
25. Keputusan Bupati Banjar Nomor 851 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada RSUD Ratu Zalecha Martapura sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, sebagaimana Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi :
1. Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)
 2. Standar Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
 3. Standar Pelayanan Instalasi Rawat Inap
 4. Standar Pelayanan Persalinan
 5. Standar Pelayanan Dialisis

6. Standar Pelayanan Instalasi *Intensif Care Unit* (ICU)
7. Standar Pelayanan Bedah Sentral
8. Standar Pelayanan Instalasi Laboratorium
9. Standar Pelayanan Instalasi Radiologi
10. Standar Pelayanan Sterilisasi Sentral (CSSD)
11. Standar Pelayanan Laundry
12. Standar Pelayanan Penerimaan Praktik Klinik
13. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat
14. Standar Pelayanan Informasi
15. Standar Pelayanan Pendaftaran Online
16. Standar Pelayanan Instalasi Farmasi
17. Standar Pelayanan Sistem Pelayanan Hantaran Obat RSUD Ratu Zalecha (SAHABAT RAZA)
18. Standar Pelayanan Instalasi Pemulasaran Jenazah
19. Standar Pelayanan Ambulans
20. Standar Pelayanan Instalasi Gizi
21. Standar Pelayanan *Medical Cek Up* (MCU)
22. Standar Pelayanan Korespondensi Rekam Medis

- KETIGA : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, sebagaimana Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Standar Pelayanan akan di evaluasi 1 (satu) kali dalam setahun.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan Keputusan Direktur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Martapura
Pada tanggal 19 Agustus 2024

Direktur,



Arief Rachman, S.Si, Apt, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 198105012005011012

Lampiran I : Keputusan Direktur
 RSUD Ratu Zalecha Martapura
 Nomor 78 Tahun 2024
 Tanggal 19 Agustus 2024

I. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum: a. Kartu Identitas (KTP/KK) b. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). 2. Pasien BPJS Kesehatan: a. NIK/KTP/KK/KIS Digital atau Non Digital. b. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). 3. Pasien dengan Kerjasama: a. Kartu Identitas (KTP/KK) b. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). c. Surat pengantar/Jaminan dari Perusahaan d. Kartu Karyawan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang ke IGD rumah sakit di dampingi penanggung jawab pasien. 2. Pasien dilakukan Triase untuk menentukan derajat kegawatdaruratannya dengan memberi kode warna: (1) Kategori merah: prioritas pertama (area resusitasi) Pasien cedera berat mengancam jiwa yang kemungkinan besar dapat hidup bila ditolong segera, (2) Kategori kuning: prioritas kedua (area tindakan) Pasien memerlukan tindakan defenitif tidak ada ancaman jiwa segera, (3) Kategori hijau: prioritas ketiga (area observasi) Pasien dengan cedera minimal, dapat berjalan dan menolong diri sendiri atau mencari pertolongan, (4) Kategori hitam: prioritas nol Pasien meninggal atau cedera fatal yang jelas dan tidak mungkin diresusitasi. 3. Pasien dengan Kategori Merah akan dilakukan Resusitasi dan Stabilisasi. 4. Apabila Pasien dengan kategori kuning tetapi disaat yang bersamaan datang Pasien dengan kategori merah, maka dokter wajib mendahulukan atau mengutamakan tindakanresusitasi kepada Pasien dengan kategori merah tersebut. 5. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran IGD rumah sakit. 6. Pasien diberikan tindakan Resusitasi dan Stabilisasi sesuai dengan Kategori pasien yaitu berdasarkan prioritas ABCDE (<i>Airway, Breathing, Circulation, Disability, Environment</i>). 7. Pasien dilakukan Monitoring dan Retriase terhadap tindakan resusitasi yang diberikan. Monitoring kondisi Pasien berupa pemasangan peralatan medis untuk mengetahui status tanda vital, pemasangan

		<p>kateter urine, dan penilaian ulang status mental Pasien (GCS).</p> <p>8. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila kondisi pasien telah stabil.</p> <p>9. Pasien dengan kategori Hijau dapat dipulangkan setelah diberikan tindakan atau pengobatan (rawat jalan).</p> <p>10. Pasien dapat dipindahkan atau transfer keruang rawat inap /ICU/ICCU/OK sesuai dengan jenis penyakit/diagnosa atau di rujuk ke fasilitas yang lebih tinggi bila kondisi pasien telah stabil.</p> <p>11. Pasien dengan kategori Hitam atau telah meninggal dunia segera dipindahkan/ditransfer ke kamar jenazah.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Respon time sesuai dengan kategori triase</p> <p>2. Maksimal 2 (dua) Jam sampai dengan tegaknya diagnosa</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien umum : Perda Kab. Banjar Nomor 6 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien BPJS : Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)</p>
5.	Produk Layanan	Layanan Medis Gawat Darurat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <p>1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095</p> <p>2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm</p> <p>3. Email: upm.raza@gmail.com</p> <p>4. Kotak Saran</p> <p>5. SP4N-LAPOR</p> <p>6. Secara Langsung</p> <p>7. Aplikasi KEPASTIAN</p>
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu;</p>

		<p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;</p> <p>13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<p>1. Alat Kesehatan :</p> <p>a) Defribilator, Peralatan bedah minor, Hecting Set), EKG , Oksimeter , tensimeter, testokop dll</p> <p>b) Obat-obatan Emergency : ABU, ATS , Dopamin Anti Rabies dll</p> <p>c) Cairan infus (Kristaloid dll) , Infuset dan Tranfusi Set</p> <p>d) BAKHP : Alkohol Swab, Betadine, Plester , kasa steril dll</p> <p>e) Alat pelindung Diri : Masker, Sarung tangan, Apron dll</p> <p>f) Tabung Oksigen aatau Oksige</p> <p>g) Peraltan Penunjang : Film Viewer , USG</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Alat tulis</p> <p>4. Telepon Internal</p> <p>5. Printer</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter umum dan perawat pelaksana yang bersertifikat ATLS, ACLS, BTLS dan BCLS
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <p>1. Direktur</p> <p>2. Wakil Direktur Pelayanan</p> <p>3. Kepala Bidang Pelayanan Medik</p> <p>4. Kepala Bidang Keperawatan</p> <p>5. Kasie Pelayanan Medik</p> <p>6. Kepala Instalasi IGD</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter umum : 22</p> <p>2. Dokter spesialis konsulen : 1</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Perawat Pelaksana : 28 4. Administrasi : 4 5. Transporter/Pekarya : 3
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 3. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 4. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 5. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat Unit 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

II. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pasien Umum :</p> <p>Baru:</p> <p>a) Dengan atau tanpa surat pengantar rujukan.</p> <p>b) Kartu Identitas (KTP/KK).</p> <p>Lama:</p> <p>a) Kartu Identitas (KTP/KK) atau Kartu Berobat RS</p> <p>b) Kartu Kontrol bagi pasien kunjungan ulang/kontrol.</p> <p>2. Pasien BPJS Kesehatan:</p> <p>Baru:</p> <p>a) NIK/KTP/KK/KIS Digital atau Non Digital.</p> <p>b) Nomor surat pengantar rujukan.</p> <p>Lama:</p> <p>a) NIK/KTP/KK/KIS Digital atau Non Digital atau Kartu Berobat RS.</p> <p>b) Nomor surat pengantar rujukan.</p> <p>c) Kartu Kontrol bagi pasien kunjungan ulang/kontrol.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pasien terlebih dahulu mendaftar secara langsung melalui loket pendaftaran atau melalui online (SIPO RAZA, Mobile JKN).</p> <p>2. Pasien BPJS kesehatan yang mendaftar melalui SIPO RAZA 1 (satu) hari sebelumnya.</p> <p>3. Pada hari datang ke rumah sakit, pasien dapat langsung ke anjungan pasien elektronik yang tersedia untuk cetak bukti registrasi, setelah itu dapat langsung ke poliklinik tujuan.</p> <p>4. Pasien umum yang mendaftar melalui online dapat langsung ke Kasir untuk membayar biaya pendaftaran, setelah itu dapat langsung ke poliklinik tujuan.</p> <p>5. Untuk pasien yang mendaftar secara langsung melalui loket pendaftaran rawat jalan, dengan sebelumnya mengambil nomor antrian pada anjungan pasien elektronik yang tersedia.</p> <p>6. Pasien akan dipanggil berdasarkan nomor urut antrian.</p> <p>7. Pendaftaran pasien rawat jalan dibedakan antara pasien umum/BPJS kesehatan, pasien prioritas (lansia, penyandang disabilitas, ibu menggandung anak/balita, wanita hamil).</p> <p>8. Setelah giliran, pasien menyerahkan persyaratan kepada petugas.</p> <p>9. Petugas melakukan pengecekan ulang kebenaran persyaratan yang diberikan, kemudian dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).</p> <p>10. Untuk pasien yang baru, dibuatkan kartu berobat RSUD Ratu Zalecha.</p> <p>11. Setelah proses pendaftaran selesai, pasien dapat langsung ke poliklinik tujuan.</p> <p>12. Di poliklinik tujuan pasien menunggu panggilan oleh petugas sesuai dengan nomor antrian.</p>

		<p>13. Setelah dipanggil, pasien di periksa oleh tenaga Medis.</p> <p>14. Dokter melakukan Assement, menegakan Diagonosis Penyakit pasien dapat melakukan Pemeriksaan Penunjang, maka terdapat 3 (tiga) kategori pasien yaitu:</p> <p>a) Pasien dengan berobat jalan.</p> <p>b) Pasien diputuskan rawat inap berdasarkan indikasi medis. Dan diberi pengantar rawat inap yang akan diserahkan pasien ke Locket pendaftaran rawat inap. Tetapi jika pasien memerlukan penangannan kegawat daruratannya diarahkan ke IGD.</p> <p>c) Pasien berobat jalan disarankan melakukan kontrol ulang.</p> <p>15. Pasien BPJS Kesehatan dapat mengambil obat di Apotek Rawat Jalan.</p> <p>16. Pasien umum dapat menebus obat di Apotek Depo II.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤60 menit (mulai pendaftaran, pemeriksaan, sampai dilayani petugas poliklinik)
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien umum: Perda Kab. Banjar Nomor 6 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien BPJS Kesehatan: Gratis/dijamin BPJS Kesehatan (sesuai dengan tarif INA-CBGs)</p>
5.	Produk Layanan	<p>Pelayanan Pemeriksaan Poliklinik Subspesialis Gastroenterologi-Hepatologi, Endoskopi, Hematologi-Onkologi Medik, Kemoterapi, Bedah Ortopedi Konsultan Tulang Belakang, Endokrin-Metabolik-Diabetes, Bedah Vaskuler.</p> <p>Spesialis Anak, Kulit dan Kelamin, Bedah Umum, Penyakit Dalam, Kebidanan & Kandungan, Kulit & Kelamin, Mata, Orthopedi, TB DOTs, Saraf, Paru, Jantung, THT, Gizi, KIA dan PKBRS, Tumbuh Kembang, Gigi (Sub Spesialis Konservasi Gigi dan Sub Spesialis Gigi Periodonti), Gigi Endodonsi, Bedah Mulut & Maksilofasial, Gigi Anak (pedodontis), Dialisis, Imunisasi, Rehabilitasi Medik, Okupasi Terapi, Terapi Wicara, Jiwa, Psikologi, VCT (Voluntary Counseling and Testing), Geriatri, Psikologi.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email: upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dibeberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

		<p>Pemerintahan Daerah;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan dan tindakan 2. Meja kerja 3. Meja komputer 4. Kursi kerja 5. Kursi tunggu pasien 6. Komputer 7. AC ruangan 8. Alat USG 9. TV USG 10. Obgyn set 11. Linex 12. Bed

		13. Gynecologi 14. Stovol/stabilator 15. Timbangan bayi 16. Thermometer manual/elektrik 17. Freser 18. Corrier 19. Kompresor 20. Sterilisator 21. Gigi set 22. Timbangan dewasa 23. Tensimeter 24. Stetoskop 25. Bedah set 26. Manometer 27. Tabung O2 28. Alat nebilazer 29. Alat EKG 30. Alat spironometer 31. Senter/ lampu periksa 32. Kulit set 33. Magniver Lamp 34. Laser 35. THT Set 36. Otoskop 37. Head Lamp 38. Audiometri 39. Alat pengukur TB 40. Mata Set 41. Tonometry 42. Lampu periksa 43. Proyektor 44. Auto refractometer 45. Kursi roda 46. Brankard 47. ATK 48. Rekam Medis Pasien 49. Alat medis habis pakai 50. Komputer dengan SIM RS 51. Instalasi Listrik 52. Rontgen 53. Dental X Ray 54. Panoramik 55. Long Spine 56. Ct Scan 57. Ultrasonograf (USG) 58. Mammografi 59. Laboratorium
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Subspesialis Penyakit Dalam Endokrin Metabolik, Dokter Subspesialis Penyakit Dalam Hematologi Onkologi, Dokter Subspesialis Penyakit Dalam Gastroenterologi Hepatologi, Dokter Subspesialis Spesialis Orthopaedi Sub Spine, Dokter Subspesialis Bedah Vaskuler, Dokter Spesialis Anak, Dokter Spesialis Bedah, Dokter Spesialis Penyakit Dalam, Dokter Spesialis Kebidanan & Kandungan, Dokter Spesialis Mata,

		<p>Dokter Spesialis Orthopaedi, Dokter Spesialis Saraf, Dokter Spesialis Paru, Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah, Dokter Spesialis THT, Dokter Spesialis Gizi, Dokter Spesialis Kandungan, Dokter Gigi, Dokter Sub Spesialis Konservasi Gigi, Dokter Sub Spesialis Gigi Periodonti, Dokter Spesialis Rehabilitasi Medis, Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa, Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin, Dokter Sub Spesialis Gigi Anak, Dokter Sub Spesialis Gigi Bedah Mulut, Fisioterapi, Psikolog, Perawat, Bidan, Apoteker, Asisten Apoteker, Administrasi.</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Wakil Direktur Pelayanan 4. Kepala Bidang Pelayanan Medik 5. Kepala Bidang Keperawatan 6. Kepala Instalasi Rawat Jalan 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Spesialis 37 orang Dokter Sub Spesialis 5 orang Dokter Gigi Spesialis 3 orang Dokter Gigi 3 orang Dokter Umum 1 orang Fisioterapi 5 orang Psikolog 2 orang Perawat 32 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 3. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 4. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 5. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Penilaian Kinerja pertriwulan2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)3. Laporan bulanan pelayanan4. Rapat Unit5. Survey Kepuasan Masyarakat6. Indikator Mutu Unit
-----	----------------------------	--

III. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar rawat inap dari IGD / rawat jalan 2. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas (KTP/KK). b. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). 3. Pasien BPJS Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> a. NIK/KTP/KK/KIS Digital atau Non Digital. b. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). 4. Pasien dengan Kerjasama: <ol style="list-style-type: none"> a. NIK/KTP/KK/KIS Digital atau Non Digital atau Kartu Berobat RS. b. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). c. Surat pengantar/Jaminan dari Perusahaan. d. Kartu Karyawan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari IGD atau rawat jalan. 2. Pasien/penanggung jawab pasien mendaftar pada Loker Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI). 3. Pasien/penanggung jawab pasien menyerahkan persyaratan kepada petugas. 4. Pasien/penanggung jawab pasien diinformasikan ketersediaan ruang perawatan yang dituju sesuai dengan diagnosa pasien, apabila tersedia akan dijelaskan hak dan kewajiban pasien selama dirawat, dan tata tertib rumah sakit, serta informasi fasilitas yang sesuai dengan pasien/penanggung jawab pasien. 5. Pasien/Penanggung jawab pasien mengisi dan menandatangani lembar persetujuan rawat inap dan <i>General Consent</i>. 6. Pasien masuk ruang perawatan rawat inap. 7. Diruang perawatan rawat inap dilakukan tindakan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. 8. Apabila pasien dinyatakan telah boleh pulang oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP), keluarga pasien mengurus administrasi ke petugas ruang perawatan. 9. Pasien Umum: menyelesaikan pembayaran di Kasir rumah sakit baru diperbolehkan pulang. 10. Pasien BPJS Kesehatan dan dengan Kerjasama: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien yang rawat inap sesuai hak kelas perawatan maka bisa langsung pulang. b. Pasien yang naik kelas perawatan, maka membayar di Kasir rumah sakit atas selisih biaya diluar tanggungan BPJS Kesehatan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan diagnosa pasien
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

		2. Pasien BPJS Kesehatan: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawatan Penyakit Paru 2. Perawatan Penyakit Bedah 3. Perawatan Penyakit Anak 4. Perawatan Penyakit Jantung 5. Perawatan Penyakit Dalam 6. Perawatan Penyakit Mata 7. Perawatan Penyakit Telinga Hidung Tenggorokan (THT) 8. Perawatan Penyakit Saraf 9. Perawatan Penyakit Kulit dan Kelamin 10. Perawatan Penyakit ICU/ICCU/HCU/PICU 11. Perawatan Penyakit NICU 12. Perawatan Penyakit Perinatologi 13. Perawatan Penyakit Kemoterapi 14. Perawatan Penyakit Bersalin
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email: upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor

		<p>129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang periksa dan tindakan 2. Meja kerja 3. Meja komputer 4. Kursi kerja 5. Kursi tunggu pasien 6. Komputer 7. AC ruangan 8. Alat USG 9. TV USG 10. Obgyn set 11. Linex 12. Bed 13. Gynecologi 14. Stovol/stabilator 15. Timbangan bayi 16. Thermometer manual/elektrik 17. Freser 18. Corrier 19. Kompresor 20. Sterilisator 21. Gigi set 22. Timbangan dewasa 23. Tensimeter 24. Stetoskop 25. Bedah set 26. Manometer 27. Tabung O2 28. Alat nebilazer 29. Alat EKG 30. Alat spironometer 31. Senter/ lampu periksa 32. Kulit set 33. Magniver Lamp 34. Laser 35. THT Set 36. Otokop 37. Head Lamp 38. Audiometri 39. Alat pengukur TB 40. Mata Set

		<ul style="list-style-type: none"> 41. Tonometry 42. Lampu periksa 43. Proyektor 44. Auto refractometer 45. Kursi roda 46. Brankard 47. ATK 48. Rekam Medis Pasien 49. Alat medis habis pakai 50. Komputer dengan SIM RS 51. Instalasi Listrik 52. Rontgen 53. Dental X Ray 54. Panoramik 55. Long Spine 56. Ct Scan 57. Ultrasonograf (USG) 58. Mammografi 59. Laboratorium
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter dan Perawat bersertifikat ATLS dan ACLS atau BTLS dan BCLS
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Medik 4. Kepala Bidang Keperawatan 5. Kasie Pelayanan Medik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis : 44 2. Dokter Umum : 22 3. Perawat : 337 orang 4. Tenaga administrasi : 13 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 3. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 4. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 5. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat Unit 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

IV. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Dengan atau tanpa surat pengantar rujukan. b. Kartu Identitas (KTP/KK) c. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berkunjung). d. Buku KIA (Buku Kesehatan Ibu dan Anak). 2. Pasien BPJS Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar rujukan dari Faskes Tingkat I. b. NIK/KTP/KK/KIS Digital atau Non Digital. c. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berkunjung). d. Buku KIA (Buku Kesehatan Ibu dan Anak)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke PONEK IGD rumah sakit, didampingi keluarga/penanggung jawab pasien atau tenaga kesehatan Faskes I. 2. Dilakukan Triase dan anamnesa oleh petugas pada pasien. 3. Pasien oleh dokter jaga dilakukan pemeriksaan kesehatan untuk melaksanakan penafisan kasus-kasus resiko tinggi maternal dan neonatal yang memerlukan tindakan gawat darurat. 4. Pasien diberikan tindakan pertolongan pertama sesuai kondisi /diagnosa misalnya memberikan Uterotonika pada kasus perdarahan, memasang infus, melakukan kompresi uterus dsb. Pada kasus kegawatdaruratan Neonatal petugas melakukan tindakan sesuai dengan temuan /Diagnosa seperti memberikan oksigen ddl sesuai instruksi dokter umum/dokter jaga IGD. 5. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran IGD rumah sakit. 6. Atas kondisi pasien, dokter jaga melaporkan kasus yang dihadapi kepada dokter konsulen/Dokter Spesialis/Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP). 7. Pasien diberikan tindakan sesuai instruksi DPJP. 8. Bila pasien sudah stabil/transfortable dapat dipindahkan keruangan sesuai dengan kasus/Diagnosa pasien : <ol style="list-style-type: none"> a. Ibu dengan pembukaan < 4 cm dipindahkan ke Ruang Nifas, dan apabila pembukaan > 4 cm dipindahkan ke VK Bersalin. b. Kasus kegawatdaruratan maternal pasien dipindahkan ke ICU/ICCU, sebelumnya ruangan ICU/ICCU dihubungi terlebih dahulu. c. Pada kasus kegawatdaruratan neonatal pasien dapat dipindahkan ke ruangan Perinatalogi. d. Bila perlu tindakan operasi Cito segera persiapkan pasien dan hubungi IBS (Instalasi Bedah Sentral). e. Bila kasus kegawatdaruratan maternal/ neonatal memerlukan perawatan ICU/ICCU/ Perinatalogi tetapi ruangan/bed tidak tersedia, pasien segera dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. f. Bila pasien meninggal dunia hubungi patugas kamar jenazah. 9. Dalam angka 8 huruf a, b, c dan d, Penanggung jawab

		<p>pasien terlebih dahulu mendaftar ke Loker Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI), menyerahkan persyaratan dan mengisi dan menandatangani lembar persetujuan rawat inap dan <i>General Consent</i>.</p> <p>10. Pasien masuk ruang perawatan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan diagnosa pasien
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>2. Pasien BPJS: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)</p>
5.	Produk Layanan	Layanan Rawat Persalinan dan Pelayanan <i>Obstetri Neonatal Komprehensif</i> (PONEK)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email: upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja dan ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor

		<p>631/MENKES/PER/III/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan;</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran;</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak;</p> <p>13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual;</p> <p>14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2015 tentang Upaya Peningkatan Kesehatan dan Pencegahan Penyakit;</p> <p>15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;</p> <p>16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;</p> <p>17. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>18. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>19. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>20. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>21. Peraturan Bupati Banjar Nomor 54 Tahun 2020 tentang Bantuan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>22. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>23. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stetoskop 2. Timbangan dewasa 3. Tabung O2 4. O2 sentral 5. Lampu sorot 6. Pispot dewasa 7. Kursi dorong 8. Brankart 9. Inkubator transport 10. Doppler 11. Infant T.Piece Resuscitator (neopuff) 12. Saturasi Oksigen 13. Standar infus 14. Electric suction pump 15. Emergency trolley 16. Meja periksa 17. Manometer 18. USG 19. Meja gynecologi

		<ul style="list-style-type: none"> 20. Timbangan bayi 21. Syringe Pump 22. Infus Pump 23. CTG(NST) 24. Vacum ekstraksi set 25. Cunam Set 26. HPP set 27. Partus Set 28. Kuretage set 29. Inkubator perawatan 30. EKG Monitor 31. Heacting set 32. Bed side monitor 33. Lemari obat pasien 34. Meja suntik beroda 35. Tromol kaca 36. Spatel lidah 37. Laringoscope 38. Bak Bengkok 39. Berkas rekam Medis 40. APD (Alat Pelindung Diri) 41. SIM RS 42. Komputer 43. Telepon internal 44. Alat tulis
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obsgyn dan ginekologi 2. Bidan Minimal D3 Kebidanan 3. Adminitrasi minimal SMA
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan 4. Kasi Asuhan Keperawatan 5. Kasi Mutu Keperawatan 6. Kepala Ruang Bersalin
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Personil terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 20 orang 2. S1 Keperawatan 5 orang 3. D3 Keperawatan 5 orang 4. Bidang 15 orang 5. Tenaga Administrasi 6. Tenaga Porter 5 orang 7. Dokter Spesialis Ogbyn 5 orang 8. D4 Kebidanan 7 Personil 9. D3 Kebidanan 15 Personil
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 3. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air

		<p>dan sistem pendukung lainnya.</p> <p>4. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV.</p> <p>5. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja pertriwulan. 2. Penilaian Indikator Mutu Keperawatan Unit/Instalasi 3. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 5. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 6. Rapat Unit / manajemen.

V. STANDAR PELAYANAN DIALISIS

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> c. Kartu Identitas (KTP/KK) d. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). 2. Pasien BPJS Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> c. NIK/KTP/KK/KIS Digital atau Non Digital. d. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). 3. Pasien dengan Kerjasama: <ol style="list-style-type: none"> e. Kartu Identitas (KTP/KK) f. Kartu Berobat RS (bagi pasien yang sudah pernah berobat). g. Surat pengantar/Jaminan dari Perusahaan a. Kartu Karyawan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Rumah Sakit sesuai dengan jadwal dialisis yang telah ditentukan. 2. Pasien melakukan pendaftaran dan <i>Finger Print</i> Kedatangan/ kehadiran di unit dialisis. 3. Dokter dan Perawat mahir Dialisis melakukan Assesment awal berupa pemeriksaan fisik untuk menentukan profil dialisis pasien. 4. Perawat Mahir dialisis akan melaksanakan tindakan hemodilisa. 5. Dokter dan perawat melakukan assement akhir. 6. Apabila dialisis telah dianggap selesai maka pasien diperbolehkan pulang dan kembali lagi sesuai jadwal dialisis yang telah ditentukan pada assement akhir. 7. Apabila proses dialisis tidak selesai dilakukan atau terdapat masalah maka pasien diharuskan menjalani rawat inap dan diberikan pengantar untuk rawat inap oleh dokter dan jadwal dialisis berikutnya akan ditentukan oleh dokter DPJP di rawat inap.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2-5 jam
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Hemodialisa Rp.1.400.000,- Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Pasien BPJS: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)
5.	Produk Layanan	Pelayanan Dialisis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email: upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN

<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 812/MENKES/PER/VII/2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Dialisis pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 13. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 15. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Hemodialyser 2. Obat-Obatan 3. Alat pelindung Diri 4. BAKHP 5. SIR-RS 6. Komputer 7. ATK

9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penanggung jawab 2. Dokter (Bersertifikat Dialisis) 3. Perawat (Bersertifikat Dialisis) 4. Petugas administrasi (Minimal SMA dapat mengoperasikan komputer)
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Medik 4. Kasie Pelayanan Medik 5. Kepala Instalasi Rawat Jalan 6. Kepala Ruangan Hemodilisa 7. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 1 orang 2. Dokter Umum bersertifikat Hemodilisa 1 orang 3. Perawat bersertifikat Hemodilisa 9 orang 4. Petugas Adminitrasi 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 3. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 4. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 5. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja pertriwulan 2. Penilaian Indikator Mutu Keperawatan Unit/Instalasi 3. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 5. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 6. Rapat Unit / manajemen.

VI. STANDAR PELAYANAN *INTENSIF CARE UNIT (ICU)*

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Rawat ICU 2. Surat Pernyataan bersedia dirawat di ICU 3. Dokumen Rekam Medis 4. Pasien BPJS Kesehatan telah diterbitkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari ruangan asal (IGD/ruangan rawat inap/OK) ada indikasi untuk dilakukan perawatan di ruang ICU oleh DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien). 2. Perawat ruangan asal (IGD/ruang rawat inap/OK) menghubungi ruang ICU untuk memastikan ketersediaan ruangan. 3. Penanggung jawab pasien di informasikan oleh perawat ruangan asal tentang indikasi untuk dilakukan perawatan di ruang ICU dan ketersediaan ruangan. 4. Apabila tersedia ruangan perawatan ICU, penanggung jawab pasien datang ke ruang ICU untuk mendapatkan informasi/penjelasan tentang perawatan ICU: Petugas ruangan ICU memberikan edukasi tentang tata tertib, cuci tangan resiko jatuh manajemen nyeri, pemasangan alat medis dan <i>inform consent</i>, dan pembiayaan. Apabila Penanggung jawab pasien setuju, kemudian menandatangani surat persetujuan masuk ICU. 5. Penanggung jawab pasien menyampaikan ke ruangan asal untuk menyampaikan persetujuan masuk ICU. 6. Perawat ruangan asal (IGD/ruangan rawat inap/OK) melakukan serah terima pasien dengan Perawat ICU sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada 15-30 menit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kondisi pasien.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Pasien BPJS: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)
5.	Produk Layanan	Pelayanan Perawatan Intensif/ <i>Intensive Care Unit/Intensive Cardiology Care Unit</i>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email: upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah

		<p>dibeberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 82);; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 519/MENKES/PER/III/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Anestesiologi dan Terapi Intensif di Rumah Sakit; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Penata Anestesi; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 14. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1778/Menkes/SK/XII/2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan <i>Intensif Care Unit</i>; 15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 19. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambubag berbagai ukuran 2. Laringoskope berbagai ukuran 3. Defibrillator 4. CPAP 5. Tensimeter

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Section Pump 7. Echocardiography 8. Instrument trolley 9. Bed set monitor sentral 10. Electric Bed set matras 11. Kasur angina 12. EKG 12 lead 13. Syringe pump 14. Infuse pump 15. Standart infuse 16. Ventilator canggih dan mobile 17. Stetoscope 18. Spirometer Manual 19. Berkas rekam medis 20. SIMRS 21. Komputer 22. Telepon internal 23. Alat tulis 24. Printer 25. Meja makan pasien 26. Alat Pelindung Diri 27. USG 28. HFNC 29. Blanket warmer 30. Blood warmer 31. Auto push
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. dr. spesialis Anastesi 2. dr. Spesialis Penyakit Dalam 3. dr. spesialis Jantung dan Pembuluh Darah 4. dr. spesialis Obsgyn 5. dr. spesialis Bedah 6. dr. spesialis Neurologi 7. dr. spesialis THT 8. dr. spesialis Orthopedi 9. dr. spesialis Paru dan Pernafasan 10. dr. spesialis Mata 11. dr. spesialis Kulit dan Kelamin 12. Perawat S1 Ners 13. Perawat D3 14. Petugas Administrasi
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Medik 4. Kasie Pelayanan Medik 5. Kepala Instalasi Rawat Inap 6. Kepala Ruangan 7. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Jantung 1 orang 2. Dokter Spesialis Anastesi 2 orang 3. Dokter Umum 11 orang 4. Perawat 27 orang 5. Petugas Adminitrasi 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan Bulanan 4. Rapat Instalasi 5. Survei Kepuasan Pasien 6. Indikator Mutu Unit

VII. STANDAR PELAYANAN BEDAH SENTRAL

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Rekam Medis 2. Telah didaftarkan jadwal operasi di IBS (Instalasi Bedah Sentral).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari Poliklinik Rawat Jalan/Ruang Rawat Inap/Instalasi Gawat Darurat (IGD) : <ol style="list-style-type: none"> a) Pasien telah diputuskan oleh DPJP untuk menjalani tindakan operasi. b) Pasien mendapatkan penjelasan terkait prosedur operasi yang akan dilakukan oleh DPJP. c) Pasien/penanggung jawab pasien menandatangani Surat Persetujuan Operasi. d) Pasien diassessment oleh dokter spesialis Anestesi. e) Pasien dipersiapkan untuk prosedur operasi, (puasa, marking, dll). 2. Operasi dilakukan oleh tim bedah IBS. 3. Setelah tindakan operasi, dilakukan perawatan Recovery Room (RR) IBS. 4. Setelah kesadaran pasien pulih, stabil atau transportable maka pasien dapat : <ol style="list-style-type: none"> a) Pulang untuk kasus operasi kecil seperti circum pada kasus fimosis atau pengangkatan lipoma. b) Rawat Inap untuk kasus bedah sedang dan besar. c) Dirawat di ICU/ICCU pada kasus bedah dengan komplikasi dan perlu penanganan intensif.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operasi kecil : 60 menit 2. Operasi sedang : 60 menit 3. Operasi besar : 120 menit 4. Operasi Khusus : ≥ 3 jam (tergantung diagnosa pasien)
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> 1) OPERASI KECIL <ol style="list-style-type: none"> (1) Lokal Anastesi Rp 950.000,- (2) General Anastesi Rp. 2.000.000,- 2) OPERASI SEDANG <ol style="list-style-type: none"> (1) Kelas III Rp. 3.450.000,- (2) Kelas II Rp. 4.250.000,- (3) Kelas I Rp. 5.000.000,- (4) VIP/VVIP Rp. 8.100.000,- 3) OPERASI BESAR <ol style="list-style-type: none"> (1) Kelas III Rp. 4.000.000,- (2) Kelas II Rp. 5.200.000,- (3) Kelas I Rp. 6.900.000,- (4) VIP/VVIP Rp. 11.500.000,- 4) OPERASI KHUSUS 1 <ol style="list-style-type: none"> (1) Kelas III Rp. 6.900.000,- (2) Kelas II Rp. 8.600.000,- (3) Kelas I Rp. 10.350.000,- (4) VIP/VVIP Rp. 18.000.000,- 5) OPERASI KHUSUS 2 <ol style="list-style-type: none"> (1) Kelas III Rp. 9.200.000,- (2) Kelas II Rp. 10.350.000,- (3) Kelas I Rp. 28.500.000,- (4) VIP/VVIP Rp.49.900.000,-

		<p>sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>2. Pasien BPJS: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)</p>
5.	Produk Layanan	Layanan Operasi Medis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email: upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 519/MENKES/PER/III/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Anestesiologi dan Terapi Intensif di Rumah Sakit; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Penata Anestesi; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

		<p>15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<p>1. Alat Kesehatan : Defibrilator, Peralatan bedah mayor, Hecting Set), EKG, Oksimeter , tensimeter, testokop dll.</p> <p>2. Obat-obatan Emergency : ABU, ATS , Dopamin Anti Rabies dll.</p> <p>3. Cairan infus (Kristaloid dll) , Infuset dan Tranfusi Set</p> <p>4. BAKHP: Alkohol Swab, Betadine, Plester, kasa steril dll.</p> <p>5. Alat pelindung Diri: Masker, Sarung tangan, Apron dll.</p> <p>6. Tabung Oksigen atau Oksigen.</p> <p>7. Peraltan Penunjang : Film Viewer , USG.</p> <p>8. Komputer</p> <p>9. Alat tulis</p> <p>10. Telepon Internal</p> <p>11. Printer</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis Bedah Umum</p> <p>2. Dokter Spesialis Mata</p> <p>3. Dokter Spesialis Bedah Vaskuler</p> <p>4. Dokter Spesialis Bedah Orthopedi</p> <p>5. Dokter Spesialis Bedah Orthopedi Konsultan Tulang Belakang</p> <p>6. Dokter Spesialis Obsgyn</p> <p>7. Dokter Spesialis THT-KL</p> <p>8. Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</p> <p>9. Dokter Spesialis Anastesi</p> <p>10. Dokter Spesialis Paru</p> <p>11. Dokter Spesialis Bedah Mulut</p> <p>12. Assiten Anastesi</p> <p>13. Assiten Instrumen /Perawat Mahir Kamar Operasi</p> <p>14. Bidan</p> <p>15. Apoteker/Farmasi</p> <p>16. Tenaga Adminitrasi</p> <p>17. 21 (dua puluh satu) orang dengan pelatihan manajemen kamar bedah mata</p> <p>18. 1 (satu) orang dengan pelatihan manajemen bedah orthopedic.</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <p>1. Direktur</p> <p>2. Wakil Direktur Pelayanan</p> <p>3. Kepala Bidang Pelayanan Medik</p> <p>4. Kepala Bidang Keperawatan</p> <p>5. Kepala Bidang Penunjang</p> <p>6. Kasie Pelayanan Medik</p> <p>7. Kepala Instalasi Bedah Sentral</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis Bedah Umum 2 orang</p> <p>2. Dokter Spesialis Mata 2 orang</p> <p>3. Dokter Spesialis Bedah Vaskuler 1 orang</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Dokter Spesialis Bedah Orthopedi 1 orang 5. Dokter Spesialis Bedah Orthopedi Konsultan Tulang Belakang 1 orang 6. Dokter Spesialis Obsgyn 4 orang 7. Dokter Spesialis THT-KL 2 orang 8. Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin 2 orang 9. Dokter Spesialis Paru 3 orang 10. Dokter Spesialis Bedah Mulut 1 orang 11. S-I Keperawatan Ners 8 orang 12. D-IV 3 Keperawatan orang 13. D-III 14 Keperawatan orang 14. Penata anestesi 3 orang 15. Asisten penata anestesi 3 orang 16. Bidan 3 orang 17. Apoteker/Farmasi 1 orang 18. Tenaga Adminitrasi 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat Unit 5. Indikator Mutu Unit

VIII. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pasien Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdaftar pada SIMRS; 2) Formulir permintaan yang telah diisi lengkap oleh Dokter Penanggung jawab dan diagnosis; 3) Dalam pemeriksaan tertentu pasien harus melakukan puasa, tidak minum obat-obatan, dan tidak haid untuk pemeriksaan urine lengkap. <p>2. Pasien BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdaftar pada SIMRS; 2) Surat Jaminan (SEP); 3) Formulir permintaan yang telah diisi lengkap oleh Dokter Penanggung jawab dan diagnosis; 4) Dalam pemeriksaan tertentu pasien harus melakukan puasa, tidak minum obat-obatan, dan tidak haid untuk pemeriksaan urine lengkap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke instalasi labotarotium sesuai dengan jam pelayanan hari Senin-Sabtu pukul 08.00-14.00 wita. 2. Pasien melakukan pendaftaran di instalasi laboratorium, menyerahkan formulir permintaan yang telah diisi lengkap oleh Dokter Penanggung jawab dan diagnosis kepada petugas. 3. Untuk pasien umum melakukan pembayaran di kasir rumah sakit, dan setelah mendapat kuitansi lunas, dapat dilakukan pengambilan sampel di ruangan sampling. 4. Pasien diambil sampel oleh petugas. 5. Petugas laboratorium akan melakukan pemeriksaan sampel sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter (pemeriksaan hematologi, kimia klinik, imunologi/serologi, urinalisa, dan mikrobiologi). 6. Selama pemeriksaan pasien dapat menunggu diruang tunggu laboratorium atau langsung menunggu di poli yang mengirim. 7. Setelah pemeriksaan selesai (hasil sudah diverifikasi, divalidasi dab ekspertice), hasil pemeriksaan di serahkan kepada pasien (pasien menunggu) dan dikirim lewat wa (pasien yang menunggu di poli pengirim) oleh petugas administrasi laboratorium. <p>Rawat inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. petugas laboratorium melakukan registrasi sesuai dengan permintaan pemeriksaan lab dari ruangan/dokter. 2. petugas laboratorium akan melakukan sampel sesuai permintaan dokter dan membuat laporan hasil pemeriksaan, memverifikasi, memvalidasi dan ekspertice. 3. hasil pemeriksaan yang sudah selesai dikeluarkan dan diambil oleh masing-masing petugas ruangan atau diprint oleh masing-masing pada SIMRS. 4. bila ditemukan hasil pemeriksaan yang termasuk nilai kritis dilaporkan ke perawat ruangan/DPJP baik dengan

		<p>atau tanpa eksertice dokter Sp PK kurang lebih 30 menit</p> <p>IGD :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas laboratorium IGD mengambil dan menyerahkan sampel ke laboratorium. 2. Petugas laboratorium melakukan registrasi sesuai dengan permintaan pemeriksaan laboratorium dari dokter dan membuat rincian biaya untuk pasien umum. 3. Petugas laboratorium akan melakukan pemeriksaan sampel sesuai permintaan dokter dan membuat laporan hasil pemeriksaan, memverifikasi, memvalidasi dan ekspertice. 4. Hasil pemeriksaan yang sudah selesai dikeluarkan dan diambil oleh petugas laboratorium/perawat IGD atau diprint langsung pada SIMRS IGD. 5. Bila ditemukan hasil pemeriksaan yang termasuk nilai kritis dilaporkan ke perawat IGD/DPJP baik dengan atau tanpa ekspertice dokter Sp PK kurang dari 30 menit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Hematologi : 30 menit 2. Pemeriksaan Kimia Klinik : 30 menit 3. Pemeriksaan Imunologi : 60 menit 4. Pemeriksaan Mikrobiologi : 24 Jam (uji susitivitas dan resistensi ± 1 minggu) 5. Pemeriksaan Urinalisa : 30 menit 6. Pemeriksaan Lengkap : 90 – 120 menit.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Pasien BPJS: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)
5.	Produk Layanan	<p>Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Hematologi 2. Pemeriksaan Kimia Klinik 3. Pemeriksaan Imunologi/Serologi 4. Pemeriksaan Mikrobiologi 5. Pemeriksaan Urinalisa 6. Pemeriksaan Bakteriologi/parasitologi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website: https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email: upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pemeriksaan Laboratorium untuk Ibu Hamil, Bersalin dan Nifas di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Jaringan Pelayanannya; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/Menkes/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan; 13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung laboratorium 2. Ruang sampling 3. Ruang Tunggu 4. Toilet 5. Peralatan-peralatan laboratorium 6. Reagensia dan bahan pendukung lainnya 7. SIMRS
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi klinik 2. Tenaga Biomedis (Parasitologi) 3. Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik

10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik 5. Kepala Instalasi Laboratorium 6. Kepala Ruangan Laboratorium 7. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (Satu) Orang Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. 1 (Satu) Orang S2 Biomedis 3. 25 (Dua Puluh Lima) Orang D3 Analisis Laboratorium 4. 1 (Satu) Orang D1 Transfusi Darah 5. 1 (Satu) Orang SMA
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan, & santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan jarum sekali pakai. 2. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 3. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 4. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 5. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 6. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat Unit 5. Indikator Mutu Unit 6. Pelaksanaan dan pemantauan kontrol mutu Internal 7. Evaluasi Pemantapan Mutu Eksternal (PME)

IX. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pasien Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdaftar pada SIMRS; 2) Formulir permintaan pemeriksaan yang telah diisi lengkap oleh Dokter Penanggung jawab; 3) Dalam pemeriksaan tertentu pasien harus melakukan puasa. <p>2. Pasien BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdaftar pada SIMRS; 2) Surat Jaminan (SEP); 3) Formulir permintaan pemeriksaan yang telah diisi lengkap oleh Dokter Penanggungjawab; <p>Dalam pemeriksaan tertentu pasien harus melakukan puasa.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke instalasi radiologi sesuai dengan jam pelayanan hari Senin-Sabtu pukul 08.00-14.00 wita. 2. Pasien melakukan pendaftaran di instalasi radiologi, menyerahkan formulir permintaan yang telah diisi lengkap oleh Dokter Penanggung jawab dan diagnosis kepada petugas. <ol style="list-style-type: none"> a. Jika dijadwalkan pada hari itu pasien melanjutkan prosedur selanjutnya. b. Jika dijadwalkan pada hari lainnya maka pasien datang lagi ke instalasi radiologi sesuai jadwal yang telah ditentukan. 3. Untuk pasien umum melakukan pembayaran di kasir rumah sakit, dan setelah mendapat kuitansi lunas, dapat dilakukan pemeriksaan di ruangan pemeriksaan. 4. Pasien dilakukan pemeriksaan oleh petugas. 5. Untuk pemeriksaan pasien dengan kontras media harus mendapat persetujuan dokter spesialis radiologi, advis dokter, dan waktu pelaksanaan pemeriksaan. 6. Petugas radiologi akan melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter. 7. Selama menunggu waktu dan hasil pemeriksaan dapat menunggu di ruang tunggu Instalasi radiologi. 8. Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil (interpretasi). 9. Setelah hasil pemeriksaan dibaca dokter spesialis radiologi kemudian diserahkan ke petugas loket penyerahan hasil. 10. pasien atau keluarga pasien dapat mengambil hasil pemeriksaan dan menandatangani buku serah terima hasil. <p>Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan mengantar pasien yang akan dilakukan pemeriksaan radiologi ke instalasi radiologi. 2. Petugas radiologi melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter. 3. Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak

		<p>hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil (interpretasi).</p> <ol style="list-style-type: none"> Setelah hasil pemeriksaan dibaca dokter kemudian diserahkan ke petugas loket penyerahan hasil. Penyerahan hasil pemeriksaan dilakukan oleh petugas kepada petugas ruangan dan menandatangani buku serah terima hasil.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pemeriksaan foto rontgen polos, dental x-ray, panoramik, USG dan Ct Scan Polos \leq 3 jam. Pemeriksaan Cito \leq 1 jam. Pemeriksaan Rontgen dan Ct Scan dengan Kontras \leq 1 hari. Ditemukan hasil dengan nilai kritis dilaporkan ke perawat ruangan/DPJP baik dengan atau tanpa ekspertice dokter \leq 30 menit.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pasien BPJS Kesehatan: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs).
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> Pemeriksaan Foto Rontgen Polos Pemeriksaan Foto Rontgen Dengan Kontras Media Pemeriksaan Dental X Ray Pemeriksaan Panoramik Pemeriksaan Long Spine Pemeriksaan Ct Scan Pemeriksaan Ct Scan Dengan Kontras Media. Pemeriksaan Ct Scan Cardiak, Angio/Venografi. Pemeriksaan USG Pemeriksaan Mammografi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm Email upm.raza@gmail.com Kotak Saran SP4N-LAPOR Secara Langsung Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2023 tentang

		<p>Keselamatan Radiasi Pengion dan Keamanan Zat Radioaktif;</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pelayanan Radiologi Klinik; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir Nomor 8 Tahun 2011 tentang Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional; 14. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 15. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1014/Menkes/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di sarana pelayanan kesehatan, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 410/Menkes/SK/III/2020 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1014/Menkes/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di sarana pelayanan kesehatan; 16. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.011.07/Menkes/316/2020 tentang Standar Profesi Radiografer; 17. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 18. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 19. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 20. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 21. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Radiologi 2. Ruang Pemeriksaan 3. Ruang Tunggu 4. Peralatan-peralatan Radiologi 5. Bahan pendukung lainnya 6. SIMRS

9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Radiologi 2. D3 Radiografer dengan Surat Ijin Praktek sesuai kompetensinya
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik 5. Kepala Instalasi Radiologi 6. Kepala Ruangan Radiologi 7. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang dokter spesialis radiologi 2. 8 (delapan) orang D3 Radiodiagnostik 3. 2 (dua) orang Administrasi
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya izin pemanfaatan seluruh pesawat sinar-x dari BAPETEN. 2. Pelaksanaan kalibrasi dan uji paparan radiasi pesawat sinar-x oleh LPFK. 3. Tata kelola pemeliharaan fasilitas yang baik. 4. Perlengkapan yang mendukung pelayanan rutin maupun emergensi radiologi tersedia memadai. 5. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 6. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 7. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan Bulanan Pelayanan 4. Rapat Koordinasi 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

X. STANDAR PELAYANAN STERILISASI SENTRAL (CSSD)

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Semua alat/instrumen/linen yang merupakan inventaris milik RSUD Ratu Zalecha Martapura
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas sterilisasi sentral menerima alat/instrumen/linen yang akan disterilkan. 2. Petugas sterilisasi sentral dan pengirim barang memeriksa, menghitung, mencatat alat/instrumen/linen yang akan disterilkan. 3. Petugas sterilisasi sentral memberikan bon penerimaan alat/instrumen/linen yang akan disterilkan. 4. Petugas sterilisasi sentral mencuci alat/instrumen dan mengeringkan. 5. Petugas sterilisasi sentral mensortir alat/instrumen/linen. <ol style="list-style-type: none"> 1) Alat/instrumen yang layak pakai dilanjutkan pada tahapan proses selanjutnya. 2) Alat/instrumen yang tidak layak pakai dikembalikan ke unit pengirim alat/instrument/ linen. 6. Petugas sterilisasi sentral membungkus alat/instrumen/linen. 7. Petugas sterilisasi sentral mencatat alat/instrumen/linen pada buku sterilisasi dan memberi label. 8. Petugas sterilisasi sentral memanaskan mesin autoclave. 9. Petugas sterilisasi sentral menyusun alat/instrumen/linen pada chamber mesin. 10. Petugas sterilisasi sentral mengoperasikan mesin autoclave sesuai program yang dibutuhkan. 11. Petugas sterilisasi sentral mengeluarkan alat/instrumen/linen dari dalam chamber mesin autoclave dan meletakkan pada ruang penyimpanan. 12. Petugas sterilisasi sentral mendistribusikan alat/instrumen/linen sesuai permintaan. 13. Petugas sterilisasi sentral mencatat semua alat/instrumen/linen yang didistribusikan. 14. Petugas ruangan menandatangani buku pengeluaran alat/instrumen/linen.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) kali proses sterilisasi alat/instrumen : ≤ 30-45 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (masuk dalam paket tindakan).
5.	Produk Layanan	Penyediaan Barang Steril.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.

<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 12. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 13. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 15. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Unit Sterilisasi Sentral 2. Peralatan-peralatan Sterilisasi 3. Bahan pendukung lainnya

9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D3 Kesehatan Lingkungan 2. D3 Keperawatan 3. D3 Farmasi 4. Pendidikan Minimal SMA sederajat
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum Dan Keuangan 3. Kepala Bidang Tata Usaha 4. Kepala Subbagian Umum Dan Keuangan 5. Kepala Instalasi Sanitasi 6. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang D3 Kesehatan Lingkungan 2. 2 (dua) orang SMA
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan Bulanan Pelayanan 4. Rapat Koordinasi 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

XI. STANDAR PELAYANAN LAUNDRY

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Semua linen yang merupakan inventaris milik RSUD Ratu Zalecha
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengambil, menerima dan membawa linen dari ruangan/instalasi/unit yang akan di cuci ke laundry. 2. Petugas menghitung dan memisahkan linen berdasarkan jenis infeksius dan non infeksius di area/ruang kotor. 3. Petugas menimbang linen sesuai dengan kondisinya dan mencatat dalam buku catatan. 4. Petugas menghidupkan mesin cuci. 5. Petugas laundry memasukkan linen kotor yang sudah dipilah kedalam mesin cuci. 6. Petugas mengoperasikan mesin cuci sesuai program yang dibutuhkan. 7. Petugas mengeluarkan linen yang sudah bersih dari dalam mesin cuci dan memasukkan kedalam troli bersih diarea/ruang bersih. 8. Petugas menghidupkan mesin pengering (<i>drying</i>). 9. Petugas memasukkan linen bersih kedalam mesin pengering. 10. Petugas mengoperasikan mesin pengering sesuai program yang dibutuhkan. 11. Petugas mengeluarkan linen yang sudah bersih dan kering kedalam troli dan dibawa keruang setrika. 12. Petugas memeriksa dan menyortir linen yang sudah bersih tersebut : <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika ditemukan linen rusak atau robek segera dilakukan perbaikan di ruang perbaikan linen. 2) Jika ditemukan linen dengan kondisi tidak laik pakai lakukan pencatatan pada buku barang rusak berat. 13. Petugas menyetrika, melipat, dan mempacking linen tersebut serta menyimpannya dalam lemari penyimpanan. 14. Petugas mendistribusikan linen ke ruangan/instalasi/unit perawatan sesuai jumlah linen yang dicuci. 15. Petugas sterilisasi sentral mencatat semua linen yang didistribusikan. 16. Petugas ruangan menandatangani buku pengeluaran linen.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) kali proses pelayanan penyediaan linen bersih ≤120 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	Penyediaan Linen Bersih
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR

		6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit; 11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 12. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 13. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 15. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Unit Laundry 2. Peralatan-peralatan Laundry 3. Bahan pendukung lainnya
9.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal SLTP sederajat

10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum Dan Keuangan 3. Kepala Bidang Tata Usaha 4. Kepala Subbagian Umum Dan Keuangan 5. Kepala Instalasi Sanitasi 6. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang S1 Kesehatan Masyarakat 2. 2 (dua) orang SMA 3. 4 (empat) orang SLTP
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. Adanya Standar Operasional Prosedur. 4. Sarana prasarana yang memadai. 5. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 6. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja pertriwulan 2. Evaluasi standar pelayanan minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat koordinasi 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator mutu

XII. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN PRAKTIK KLINIK

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mempunyai Perjanjian Kerjasama antara Rumah Sakit dengan Institusi Pendidikan tentang Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi Dosen dan Mahasiswa.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan pembelajaran klinis <ol style="list-style-type: none"> a. Persiapan administrasi <ol style="list-style-type: none"> (1) Pembuatan PKS sesuai SPO PKS Pendidikan klinis. (2) Surat pemberitahuan tentang praktik klinik dari pendidikan 3 (tiga) bulan sebelum pelaksanaan praktik klinik. Berisi nama siswa, waktu pelaksanaan, kompetensi/ruangan tujuan. (3) Penunjukkan pembimbing klinik oleh Tim Kordik. (4) Membayar biaya praktik klinik sesuai tarif peraturan yang berlaku. b. Penentuan kompetensi pembelajaran (lihat buku panduan klinis yang diterbitkan institusi pendidikan) <ol style="list-style-type: none"> (1) Tujuan praktik yang jelas dari pihak pendidikan. (2) Target kompetensi berdasarkan skala yang diterapkan oleh pihak pendidikan. (3) Kegiatan pembelajaran disesuaikan dengan target kompetensi yang ditentukan. (4) Terdapat instrument penilaian pencapaian kompetensi. c. Persiapan peserta didik <ol style="list-style-type: none"> (1) Telah mendapatkan teori dan lulus ujian kompetensi. (2) Memiliki buku panduan pembelajaran klinik d. Persiapan pembimbing klinik <ol style="list-style-type: none"> (1) Menentukan tujuan yang akan dicapai oleh peserta didik. (2) Membuat jadwal peserta didik. (3) Menentukan jumlah peserta didik. (4) Target pencapaian kompetensi berdasarkan skala kompetensi. (5) Supervisi kepada peserta didik. (6) Evaluasi peserta didik. 2. Pelaksanaan pendidikan klinik <ol style="list-style-type: none"> a. Persamaan persepsi antara Tim KORDIK dengan Satuan Pendidikan. b. Pembekalan/orientasi peserta didik. c. Pelaksanaan pembelajaran/pendidikan/ bimbingan klinik. d. Supervisi klinik. e. Evaluasi proses dan evaluasi akhir. 3. Pengawasan pendidikan klinik Berdasarkan jenjang pendidikan yang dapat diterima untuk berpraktik klinis di rumah sakit (terkait kompetensi dan kewenangan) maka tingkatan supervisi yang digunakan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Supervisi tinggi. b. Supervisi moderat tinggi.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan permintaan dari institusi pendidikan yang disesuaikan dengan <i>mapping</i> pelaksanaan praktik.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada BLUD RSUD Ratu Zalecha Martapura.
5.	Produk Layanan	Penerimaan dan Pelaksanaan Praktik Klinik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2000/2022 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit untuk Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin dan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat; 13. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

		<p>14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>15. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Alat tulis 3. Kertas sertifikat 4. Printer 5. ID Set
9.	Kompetensi Pelaksana	Pembimbing Klinis yang memiliki sertifikat <i>Clinical Instructure</i> dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit.
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Wakil Direktur Pelayanan 4. Kepala Bagian Tata Usaha 5. Kasubag Pengembangan SDM 6. Tim KORDIK 7. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	Anggota Tim Koordinasi Pendidikan (Timkordik) dan CI (<i>Clinical Instructure</i>)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Rumah sakit sebagai rumah sakit Pendidikan satelit. 3. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 4. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 5. Adanya Standar Operasional Prosedur. 6. Sarana prasarana yang memadai. 7. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 8. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat Unit 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

XIII. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan. 2. Pengaduan paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. identitas pelapor, meliputi nama lengkap, alamat lengkap, nomor kontak (telepon,faksimili, atau email) yang dapat dihubungi (jika ada), dan kedudukan; b. nama pihak yang diadukan; c. perbuatan yang diadukan; d. waktu pelanggaran dilakukan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung. 2. Pengaduan secara langsung, pelapor datang ke Unit Pengaduan Masyarakat RSUD Ratu Zalecha. <ol style="list-style-type: none"> a. Senin s.d Kamis 08.00 – 15.00 Wita b. Jumat 08.00 – 11.30 Wita c. Sabtu 08.00 – 14.00 Wita 3. Pengaduan secara tidak langsung, pelapor menyampaikan pengaduan melalui sarana/media yang disediakan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 b. Website https://rsraza.banjarkab.go.id/upm c. Email upm.raza@gmail.com d. Kotak Saran yang tersebar di RS e. Kanal aplikasi LAPOR! f. Aplikasi KEPASTIAN 4. Pengaduan memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. identitas pelapor, meliputi nama lengkap, alamat lengkap, nomor kontak (telepon,faksimili, atau email) yang dapat dihubungi (jika ada), dan kedudukan; b. nama pihak yang diadukan; c. perbuatan yang diadukan; d. waktu pelanggaran dilakukan. 5. Setelah aduan diterima petugas pengelola pengaduan, kemudian diidentifikasi, dianalisis, dan menetapkan granding resikonya untuk tindak lanjut. 6. Untuk pengaduan Granding hijau, petugas pengelola dapat melakukan klarifikasi/mediasi secara langsung melibatkan pelapor atau petugas pengelola pengaduan dapat menyalurkan/meneruskan kepada bagian/bidang terkait untuk tindaklanjut meliputi proses konfirmasi, klarifikasi, penelitian dan pemeriksaan. 7. Petugas pengaduan melakukan klarifikasi/jawaban kepada pelapor. 8. Apabila pelapor menganggap klarifikasi/jawaban dapat diterima, pengaduan dianggap selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Granding hijau ditindak lanjuti maksimal 7 hari. 2. Granding kuning ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan. 3. Granding merah ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya.

5.	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Indonesia; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 12. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 13. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Form Pengaduan 2. Media Pengaduan 3. Media Menanggapi Pengaduan 4. Komputer 5. Alat tulis

		6. Telepon Internal 7. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan minimal S1 mengetahui dan menguasai alur pelayanan.
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Wakil Direktur Pelayanan 4. Kepala Bagian Perencanaan Program 5. Kasubag Hukum, Data dan Kehumasan 6. Kepala Unit Pengaduan Masyarakat 7. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	S1 Administrasi 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Menjamin kerahasiaan pasien/pengadu.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul. 4. Menjamin kerahasiaan pasien/pengadu.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat Unit 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

XIV. STANDAR PELAYANAN INFORMASI

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon datang langsung ke Loket Informasi atau menghubungi CallCenter di Nomor 0511-4789455
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima permintaan informasi dari pemohon. 2. Pemohon menerangkan terkait nama, maksud dan tujuan serta informasi apa yang ingin diperoleh. Informasi tersebut meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Jadwal Dokter 2) Alur dan Prosedur Pelayanan 3) Biaya 4) Letak Kamar Perawatan. 3. Setelah mengetahui maksud dan tujuan serta informasi apa yang diinginkan pemohon, petugas dapat menginformasikan secara langsung kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 Menit / sesuai dengan kebutuhan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya.
5.	Produk Layanan	Pelayanan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017

		<p>tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;</p> <p>11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</p> <p>12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer yang terhubung dengan SIMRS dan internet 2. Alat tulis 3. Telepon 4. Smartphone 5. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Resepsionis Minimal SMA, mengetahui dan menguasai alur pelayanan dan dapat mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Wakil Direktur Pelayanan 4. Kepala Bagian Perencanaan Program 5. Kasubag Hukum, Data dan Kehumasan 6. Kepala Unit 7. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	SMA 6 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Kebijakan Direktur 2. Adanya Pedoman Pelayanan 3. Adanya Panduan Pelayanan 4. Adanya SPO 5. SDM yang kompeten dibidangnya.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Penilaian Kinerja pertriwulan2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)3. Laporan bulanan pelayanan4. Rapat Unit / Manajemen5. Survey Kepuasan Masyarakat6. Indikator Mutu Unit
-----	----------------------------	--

XV. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki Kartu Pasien/Berobat RSUD Ratu Zalecha. 2. Pasien BPJS Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki Kartu Pasien/Berobat RSUD Ratu Zalecha. b. Memiliki Surat Rujukan dari Faskes Pertama. c. Memiliki Surat Rujukan Internal (bagi pasien yang rujuk internal). d. Memiliki Surat Kontrol (bagi pasien setelah dirawat inap dan telah kontrol pertama setelah rawat inap).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar dapat melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Website e-pasien https://rsraza.banjarkab.go.id/epasien b. Chat Whatapp di nomor 082351351297 c. Chat Telegram di @RSUDRAZA_bot d. Aplikasi Mobile JKN 2. Mendaftar melalui Website/Whatsapp/Telegram: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mendaftar sehari sebelum berobat. Pendaftaran berobat untuk hari Senin dilakukan pada hari Sabtu sebelumnya. b. Jam pelayanan pendaftaran melalui Website/Whatsapp/Telegram setiap hari Senin sampai dengan Sabtu pukul 13.00 s.d. 20.00 WITA (tutup pada hari libur nasional dan cuti bersama). c. Pasien mengirimkan pesan dengan mengetik poliklinik tujuan, kemudian kirimkan foto Kartu Pasien/Berobat RSUD Ratu Zalecha dan Surat Rujukan dari Faskes pertama/rujukan internal (bagi pasien BPJS). d. Pasien menunggu balasan dari admin setelah diverifikasi. e. Apabila persyaratan kurang/tidak memenuhi, maka admin akan meminta kepada pasien untuk melengkapinya. f. Apabila persyaratan yang diminta telah terpenuhi maka pasien mendapat barcode/kode booking yang digunakan nanti pada saat datang berobat ke rumah sakit. g. Pada saat datang kunjungan berobat ke rumah sakit, pasien umum langsung menuju kasir dengan menunjukkan barcode/kode booking pendaftaran dan membayar sesuai dengan poliklinik tujuan. h. Setelah ke kasir pasien dapat langsung menunggu di poliklinik tujuan. 3. Mendaftar melalui Aplikasi Mobile JKN: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mendaftar dapat dilakukan 3 (tiga) hari sebelum hari berobat dan dapat diakses 24 jam. Untuk pendaftaran pada hari berobat dapat dilakukan sebelum pukul 10.00 WITA. b. Bagi pasien BPJS Pendaftaran Online dengan menggunakan Mobile JKN dapat dilakukan dengan memilih menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean) → Faskes Tingkat Lanjut → klik pada nomor rujukan → isi tanggal pendaftaran → selanjutnya mendapatkan

		<p>kode booking.</p> <p>c. Pada saat datang kunjungan berobat ke rumah sakit, pasien melakukan cek in dengan menscan barcode pada Anjungan Pendaftaran Mandiri yang telah disediakan.</p> <p>d. pasien dapat langsung menunggu di poliklinik tujuan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 Menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Pendaftaran Online SIPO RAZA dan Aplikasi Mobile JKN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 12. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah

		<p>Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>13. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>15. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIMRS 2. Komputer 3. Smartphone 4. Jaringan Internet
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pendaftaran Online Minimal SMA dapat mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Kepala Bagian Perencanaan Program 4. Kasubag Hukum, Data dan Kehumasan 5. Kepala Unit 6. Satuan Pengawas Internal 7. Atasan Langsung
11.	Jumlah Pelaksana	5 personil
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan harian pasien yang mendaftar 4. Rapat Unit / manajemen 5. Indikator Mutu Unit

XVI. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Resep dari Tenaga Medis, baik kertas resep fisik maupun resep elektronik.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan resep dari tenaga medis. 2. Resep fisik atau elektronik pasien disertai kepada petugas farmasi. 3. Pasien menunggu petugas melakukan proses sesuai dengan SOP. 4. Petugas menerima Kartu Permintaan Obat (KPO) dan meneliti kelengkapan atau persyaratan. 5. Apoteker depo farmasi rawat jalan dan inap melaksanakan review atau Telaah Resep dengan Prinsip 7 Benar. Meliputi : prinsip benar pasien, obat, dosis, waktu pemberian, cara pemberian, lama pemberian dan waspada efek samping. 6. Petugas memeriksa ketersediaan perbekalan farmasi, apabila ada yang tidak tersedia (non formularium) maka dikonsultasikan pada dokter penulis resep. 7. Petugas farmasi melakukan billing harga obat di SIMRS. <ol style="list-style-type: none"> a. pasien umum, nota tagihan diserahkan kepada pasien atau keluarga untuk dibayarkan ke loket pembayaran, b. pasien BPJS nota tagihan dilampirkan dalam berkas klaim. 8. Petugas pelayanan (Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian [TKK] melakukan skrining resep dan menyampaikan atau mengambilkan obat sesuai resep dan diberikan label tiket dan mencatat di kartu stok. 9. Apoteker atau TTK melaksanakan Telaah Obat yang meliputi kesesuaian nama pasien dengan resep, kesesuaian obat dengan resep, kesesuaian jumlah dan dosis dengan resep, kesesuaian waktu dan frekuensi pemberian dengan resep dan kesesuaian rute pemberian dengan resep. 10. Apoteker atau TTK menyerahkan obat atau alat kesehatan kepada pasien atau keluarga disertai pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE). 11. Pasien menerima obat disertai dengan KIE dari petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Racikan obat jadi = 30 menit 2. Racikan obat puyer = 60 menit 3. Pelayanan Informasi Obat = tentative
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Pasien BPJS: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Racikan obat jadi 2. Racikan obat puyer 3. Pelayanan Informasi Obat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja dan ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Uji Mutu Obat pada Instalasi Farmasi; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2018 tentang Penyusunan dan Penerapan Formularium Nasional dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional; 14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan; 16. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2022 tentang Penarikan dan Pemusnahan Obat yang Tidak Memenuhi Standar dan/atau

		<p>Persyaratan Keamanan, Khasiat, Mutu dan Label;</p> <p>18. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>19. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/200/2020 tentang Pedoman Penyusunan Formularium Rumah Sakit;</p> <p>20. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/350/2020 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/813/2019 tentang Formularium Nasional;</p> <p>21. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1970/2020 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/6485/2021 tentang Formularium Nasional;</p> <p>22. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>23. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>24. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>25. Peraturan Bupati Banjar Nomor 54 Tahun 2020 tentang Bantuan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>26. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>27. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Depo Farmasi Rawat Jalan 2. Loker Depo Farmasi Rawat Inap 3. Loker Depo Farmasi Gawat Darurat 4. Loker Depo Farmasi Bedah Sentral 5. SIMRS
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki STRA 2. Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki STRTTK 3. Surat Ijin Prakter (SIP), Apoteker dan SITTK & STR TTK sesuai kompetensinya
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Pelayanan Farmasi dan Alat Kesehatan 5. Kepala Instalasi Farmasi 6. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang Apoteker
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan Bulanan Pelayanan 4. Rapat Koordinasi 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

XVII. STANDAR PELAYANAN SISTEM PELAYANAN HANTARAN OBAT RSUD RATU ZALECHA (SAHABAT RAZA)

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien rawat jalan dengan jaminan BPJS Kesehatan dengan kriteria: 1. Pasien kronis 2. Pasien khusus/prioritas : a. Lansia b. Penyandang disabilitas c. Bayi baru lahir/anak d. Ibu hamil 3. Berdomisili sekitar wilayah Martapura Kota dan Banjarbaru Kota (jarak maksimal 10 km dari RSUD Ratu Zalecha)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien membawa resep ke Depo Sentral Rawat Jalan Instalasi Farmasi. 2. Pasien mengisi formulir layanan SAHABAT RAZA, kemudian mendapatkan nomor antrian Delivery. 3. Pasien dapat pulang dan menunggu kurir untuk diantarkan sesuai dengan alamat pasien yang di infokan. Obat akan diantarkan sesuai dengan jam pelayanan SAHABAT RAZA mulai pukul 15.00 wita sampai dengan selesai. 4. Setelah menerima obat, pasien mengisi tanda terima obat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jam pelayanan SAHABAT RAZA (tergantung banyaknya pasien pada waktu pelayanan)
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya dalam jarak 10 km
5.	Produk Layanan	Pelayanan Hantaran Obat RSUD Ratu Zalecha
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui: 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja dan ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Uji Mutu Obat pada Instalasi Farmasi; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2018 tentang Penyusunan dan Penerapan Formularium Nasional dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional; 14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan; 16. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2022 tentang Penarikan dan Pemusnahan Obat yang Tidak Memenuhi Standar dan/atau Persyaratan Keamanan, Khasiat, Mutu dan Label; 18. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 19. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/200/2020 tentang Pedoman Penyusunan Formularium Rumah Sakit; 20. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/350/2020 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/813/2019 tentang Formularium Nasional; 21. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1970/2020 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/6485/2021 tentang Formularium Nasional; 22. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
--	--	--

		<p>23. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>24. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>25. Peraturan Bupati Banjar Nomor 54 Tahun 2020 tentang Bantuan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>26. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>27. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Depo Farmasi Rawat Jalan 2. Depo Farmasi Rawat Inap 3. Depo Farmasi Gawat Darurat 4. Depo Farmasi Bedah Sentral 5. SIMRS
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki STRA 2. Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki STRTTK 3. Surat Ijin Prakter (SIP), Apoteker dan SITTK & STR TTK sesuai kompetensinya
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Pelayanan Farmasi dan Alat Kesehatan 5. Kepala Instalasi Farmasi 6. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<p>10 (sepuluh) orang Apoteker 4 orang kurir</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul. 4. Obat diantar dalam kondisi terbungkus yang aman. 5. Dalam pengantaran menggunakan coolbox.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan Bulanan Pelayanan 4. Rapat Koordinasi 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

XVIII. STANDAR PELAYANAN INSTALASI PEMULASARAAN JENAZAH

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Semua pasien yang meninggal baik di ruang perawatan Rumah Sakit maupun di Instalasi Gawat Darurat (IGD).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Instalasi Pemulasaran Jenazah menjemput jenazah ke ruang perawatan atau IGD. 2. Petugas Instalasi Pemulasaran Jenazah memproses administrasi (pembuatan surat keterangan kematian). 3. Memandikan jenazah (jika diminta oleh keluarga). 4. Pembalseman atau pengawetan jenazah (bila dibutuhkan). 5. Penyerahan jenazah kepada pihak keluarga.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenazah dewasa tanpa penyakit menular : 60 menit 2. Jenazah anak tanpa penyakit menular : 45 menit 3. Jenazah bayi tanpa penyakit menular : 30 menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Pasien BPJS : Dijamin BPJS (sesuai tarif INA-CBGs).
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memandikan jenazah 2. Mengkafani 3. Embalbing (pembalseman) 4. Pemberian formalin
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja dan ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

		<p>7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 85 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit;</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;</p> <p>10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>12. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>13. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 54 Tahun 2020 tentang Bantuan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</p> <p>15. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<p>1. Gedung Instalasi Pemulasaran Jenazah</p> <p>2. Peralatan-peralatan Pemulasaran Jenazah</p> <p>3. Bahan pendukung lainnya</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal SMA sederajat
10.	Pengawasan Internal	<p>1. Direktur</p> <p>2. Wakil Direktur Pelayanan</p> <p>3. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik</p> <p>4. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik</p> <p>5. Kepala Instalasi Pemulasaran Jenazah</p> <p>6. Satuan Pengawas Internal</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>1. 1 (satu) orang S1 Ekonomi</p> <p>2. 1 (satu) orang D III Keperawatan</p> <p>3. 2 (dua) orang SMA</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Rumah sakit telah terakreditasi.</p> <p>2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun.</p> <p>3. Adanya Standar Pelayanan Minimal.</p> <p>4. Adanya Standar Operasional Prosedur.</p> <p>5. Sarana prasarana yang memadai.</p> <p>6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala.</p> <p>7. Menjamin kerahasiaan pasien.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin.</p> <p>2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV.</p> <p>3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.</p>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Penilaian kinerja pertriwulan2. Evaluasi standar pelayanan minimal (SPM)3. Laporan bulanan pelayanan4. Rapat koordinasi5. Survey Kepuasan Masyarakat6. Indikator mutu
-----	----------------------------	---

XIX. STANDAR PELAYANAN AMBULANS

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat pengantar rujuk ke RS lain dari ruangan rawat inap 2. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien atau keluarga sudah menyelesaikan pembayaran administrasi rawat inap dan ambulans.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sedang dirawat di IGD atau ruang rawat inap RS. 2. Pasien diindikasikan untuk di rujuk ke rumah sakit lain/diperbolehkan pulang. 3. Pasien/Penanggung jawab pasien menunggu untuk petugas rawat inap menghubungi petugas administrasi ambulans untuk memesan ambulans. 4. Petugas administrasi menerima pesanan ambulans dan mencatat di buku laporan. 5. Petugas administrasi menghubungi sopir untuk mempersiapkan kendaraan. 6. Petugas administrasi menghubungi perawat jaga (<i>by phone</i>) tentang ketersediaan ambulans, serta mempersilahkan penanggung jawab pasien untuk menyelesaikan administrasi rawat inap dan ambulans ke kasir (pasien umum). 7. Petugas ruangan mengantar pasien ke tempat <i>drop zone</i> ambulans. 8. Pasien di antarkan oleh Sopir ke tempat tujuan sesuai dengan standart yang telah di tetapkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jarak tempuh
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambulans Transport per km (> 15 Km) Rp.21.000,- 2. Ambulans Emergency per km (> 15 Km) Rp.23.000,- 3. Kendaraan Jenazah per km (> 15 Km) Rp.21.000,- 4. Jarak < 15 km Rp.450.000,-
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan rujukan ke rumah sakit lain. 2. Pelayanan antar pulang pasien 3. Pelayanan antar pulang jenazah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
Manufacturing		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang

		<p>Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional; 12. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Republik Indonesia Nomor 143/MENKES-KESOS/SK/II/2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik; 13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 14. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 16. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura; 17. Peraturan Bupati Banjar Nomor 54 Tahun 2020 tentang Bantuan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha; 19. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil 2. Stretcher 3. Emergency kid 4. Tabung Oksigen 5. Set Infus 6. Obat-Obatan Emergency 7. Tensimeter 8. Thermometer 9. Stetoskop 10. Cairan Infus 11. SIMPRS 12. Komputer 13. Printer

		14. Alat Pelindung Diri 15. Telepon Internal
9.	Kompetensi Pelaksana	Sopir ambulans minimal pendidikan SMA memiliki SIM A dan berkemampuan Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGD).
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Kepala Bagian Tata Usaha 4. Kasubag Umum dan Perbekalan 5. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	5 Sopir dengan kemampuan BHD
12.	Jaminan Pelayanan	1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sopir telah memiliki SIM. 2. Mobil ambulans layak jalan dan telah dilakukan perawatan secara rutin. 3. Mobil ambulans dilengkapi bahan bahan yang cukup untuk mengantar ke tempat tujuan. 4. Mobil ambulans dilengkapi dengan alat keselamatan berkendara dan APAR. 5. Mobil ambulans dilengkapi dengan lampu rotator/sirene.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan Pendapatan Bulanan 4. Rapat Instalasi 5. Survey Kepuasan Masyarakat

XX. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GIZI

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Gizi Rawat Jalan: Pasien rawat jalan dengan tujuan poli gizi atau pasien rujukan dari poli klinik lain untuk mendapatkan konsultasi gizi 2. Pasien Gizi Rawat Inap: Pasien Rawat Inap dengan hasil skrining awal gizi/skrining ulang gizi dan dilanjutkan dengan proses asuhan gizi pasien 3. Pelayanan Penyelenggaraan Makanan: Bon permintaan makan pasien rawat inap
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan gizi rawat jalan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien melakukan proses pendaftaran dengan tujuan poli gizi/ pasien rawat jalan poli lainnya yang dirujuk internal ke poli gizi. 2) Dokter spesialis gizi klinik atau ahli gizi melakukan pengkajian gizi serta memberikan edukasi dan konseling dengan menggunakan alat peraga/food model/leaflet/ lembar bahan makanan penukar . 2. Pelayanan gizi rawat inap : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien rawat inap di ruang perawatan, berdasarkan hasil skrining gizi akan dilanjutkan dengan proses asuhan gizi. 2) Proses asuhan gizi berupa : <ol style="list-style-type: none"> (1) Pengkajian gizi (2) Diagnosis gizi (3) Intervensi gizi (4) Monitoring dan evaluasi gizi 3. Pelayanan penyelenggaraan makanan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat perencanaan menu makanan 2) Melakukan pengadaan bahan makanan 3) Menerima& menyimpan bahan makanan 4) Menyiapkan dan mengolah makanan 5) Mendistribusikan makanan 6) Menyajikan makanan di ruang-ruang perawatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan gizi rawat jalan : ≤ 30 menit 2. Pelayanan gizi rawat inap : ≤ 30 menit 3. Pelayanan penyelenggaraan makanan terbagi dalam 3 waktu penyajian makanan utama dan 2 kali penyajian snack, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1) Makanan pagi (06.50 - 08.00 wita) 2) Snack pagi (10.00 wita) 3) Makan siang (11.50 - 13.00 wita) 4) Snack sore (15.00 wita) 5) Makan malam (17.00 – 18.00 wita)
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Pasien BPJS: Dijamin BPJS (sesuai dengan tarif INA-CBGs).
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan gizi rawat jalan 2. Pelayanan gizi rawat inap 3. Pelayanan penyelenggaraan makanan.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Tenaga Gizi; 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan; 14. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit; 15. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 16. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 17. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

		<p>18. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>19. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>20. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung instalasi gizi 2. Ruang poli gizi dan peralatan kesehatan pendukung 3. Peralatan dan media pendukung proses asuhan gizi 4. Dapur dan peralatan/ perlengkapan dapur 5. Bahan pendukung lainnya
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis gizi klinik (poli gizi) 2. Nutrisionis minimal D-III gizi 3. Tenaga administrasi minimal SMA / sederajat 4. Pelaksana SMP s.d SMA/sedarajat
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik 5. Kepala Instalasi Gizi 6. Satuan Pengawas Internal
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Dokter Spesialis Gizi Klinik 2. 1 orang S2 gizi 3. 5 orang D-IV gizi / S1 gizi 4. 2 orang D-III gizi 5. 2 orang D-I gizi / SPAG 6. 26 orang SMA 7. 3 orang SMP
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit telah terakreditasi. 2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 3. Adanya Standar Pelayanan Minimal. 4. Adanya Standar Operasional Prosedur. 5. Sarana prasarana yang memadai. 6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala. 7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan peralatan medis secara berkala dan pemilihan penggunaan peralatan yang dapat mengurangi risiko. 2. Memiliki antisipasi risiko kegagalan penggunaan listrik, air dan sistem pendukung lainnya. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 4. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 5. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur kesiapsiagaan terhadap bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja pertriwulan 2. Evaluasi standar pelayanan minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat koordinasi 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator mutu

XXI. STANDAR PELAYANAN MEDICAL CEK UP

<i>Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa identitas diri (KTP/SIM/Kartu Pelajar/Kartu Keluarga)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang langsung ke poli MCU/mendaftar secara online. 2. Pasien mengisi formulir MCU. 3. Pasien diukur tanda-tanda vital oleh petugas. 4. Pasien menuju poli/pemeriksaan penunjang sesuai keperluan. 5. Pasien membayar biaya pemeriksaan. 6. Pasien menunggu hasil akhir MCU sesuai dengan jenis paket MCU yang dipilih. 7. Pasien menerima hasil akhir MCU.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran 5-10 menit 2. Pemeriksaan + 2 jam
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Layanan	Pelayanan Medical Cek Up
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR 6. Secara Langsung 7. Aplikasi KEPASTIAN.
<i>Manufacturing</i>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor

		<p>129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>12. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>13. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<p>1. Alat Kesehatan :</p> <p>a. Tensimeter</p> <p>b. Stetoskop</p> <p>c. Peralatan Penunjang :</p> <p>(1) General Xray,</p> <p>(2) Hematologi Analizer,</p> <p>(3) EKG,</p> <p>(4) Film Viewer</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Alat tulis</p> <p>4. Telepon Internal</p> <p>5. Printer</p> <p>6. Handphone (HP)</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis</p> <p>2. Dokter Umum</p> <p>3. Perawat</p> <p>4. Radiographer</p> <p>5. Analis Laboratorium</p> <p>6. Tenaga Administrasi</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <p>1. Direktur</p> <p>2. Wakil Direktur Pelayanan</p> <p>3. Kepala Bidang pelayanan Medik</p> <p>4. Kasie Pelayanan Medik</p> <p>5. Kepala Instalasi Rawat Jalan</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Personil terdiri dari :</p> <p>1. Dokter Spesialis 4 orang</p> <p>2. D3 Keperawatan 4 orang</p> <p>3. D3 Analis Laboratorium 1 orang</p> <p>4. D3 Radiografer 1 orang</p> <p>5. Tenaga Administrasi 2 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Rumah sakit telah terakreditasi.</p> <p>2. Petugas yang berkompeten dalam bidangnya dan menjunjung tinggi nilai senyum, salam, sapa, sopan dan santun.</p> <p>3. Adanya Standar Pelayanan Minimal.</p> <p>4. Adanya Standar Operasional Prosedur.</p> <p>5. Sarana prasarana yang memadai.</p> <p>6. Alat kesehatan dilakukan pembersihan dan perawatan secara berkala.</p>

		7. Menjamin kerahasiaan pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sopir telah memiliki SIM. 2. Mobil ambulans layak jalan dan telah dilakukan perawatan secara rutin. 3. Mobil ambulans dilengkapi bahan bakar yang cukup untuk mengantar ke tempat tujuan. 4. Mobil ambulans dilengkapi dengan alat keselamatan berkendara dan APAR. 5. Mobil ambulans dilengkapi dengan lampu rotator/sirene.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertirwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan pelayanan 4. Rapat Unit 5. Survey Kepuasan Masyarakat 6. Indikator Mutu Unit

XXII. STANDAR PELAYANAN KORESPONDENSI REKAM MEDIS

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan Kematian: a. Fotocopy KTP pemohon b. Fotocopy kartu BPJS Kesehatan Pemohon c. Pengantar dari ruang perawatan d. Pemohon merupakan penanggung jawab pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Surat Keterangan Kematian: a. Pemohon yang memerlukan surat keterangan kematian, meminta pengantar ke ruang perawatan pasien terakhir dirawat. b. Pemohon datang ke Instalasi Rekam Medis. c. Surat keterangan kematian diberikan ke pemohon, dengan menandatangani tanda terima. d. Apabila pemohon memerlukan surat keterangan kematian yang berlegalisasi, dilegalisasi ke Bidang Pelayanan Medik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyelesaian pembuatan <i>Visum et Reparteum</i> kurang lebih 1 (satu) minggu
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : 1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095 2. Website : https://rsraza.banjarkab.go.id/upm 3. Email upm.raza@gmail.com 4. Kotak Saran 5. SP4N Laport 6. Secara Langsung.
Manufacturing		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang

		<p>Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;</p> <p>10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>12. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>13. Peraturan Bupati Banjar Nomor 114 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura;</p> <p>14. Peraturan Bupati Banjar Nomor 57 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha;</p> <p>15. Peraturan Bupati Banjar Nomor 43 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.</p>
8.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIMRS 2. Komputer 3. Internet
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>SMA Sederajat</p> <p>D3 Rekam Medis</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Wakil Direktur Pelayanan 4. Kepala Bidang Pelayanan Medik 5. Kepala Bidang Penunjang Medik 6. Kepala Seksi Pelayanan Medik 7. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik 8. Atasan Langsung
11.	Jumlah Pelaksana	<p>SMA 1 orang</p> <p>D3 Rekam Medis 1 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas di tandatangani oleh petugas yang berwenang. 2. Kerahasiaan identitas pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan yang berpatroli secara rutin. 2. Wilayah rumah sakit dilengkapi dengan CCTV. 3. Wilayah rumah sakit dilengkapi prosedur penanggulangan bencana dan dilengkapi dengan APAR, Jalur Evakuasi, Titik kumpul.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja pertriwulan 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Laporan bulanan rekapitulasi permintaan data 4. Rapat Unit / manajemen 5. Indikator Mutu Unit



 Direktur,
 Arief Rachman, S Si, Apt, M.MKes
 Pembina Tk. I
 NIP. 198105012005011012

Lampiran II : Keputusan Direktur
RSUD Ratu Zalecha Martapura
Nomor 78 Tahun 2024
Tanggal 19 Agustus 2024

MAKLUMAT PELAYANAN
RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN DAN MEMBERIKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG DITETAPKAN, SERTA AKAN
MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS.

DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI,
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI DENGAN PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.”

Direktur,


Arief Rachman, S Si, Apt, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 198105012005011012