



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Jl.Merdeka No.40 Telp. (0636) 20181
PANYABUNGAN



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN
NOMOR : 445/3072/RSU/ ✓ /2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan dengan Keputusan Direktur RSUD Panyabungan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 10. Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 15 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

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

KEDUA : Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Admission
2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat /IGD
4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap
5. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif /ICU
6. Pelayanan Instalasi Kamar Bersalin
7. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
8. Pelayanan Medikolegal / Visum Et Revertum
9. Pelayanan Instalasi Laboratorium
10. Pelayanan Instalasi Radiologi
11. Pelayanan Instalasi Farmasi
12. Pelayanan Humas/Pengaduan
13. Pelayanan Kasir / Bendahara Penerimaan
14. Pelayanan Operasi Katarak (PHACO)

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan;

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

Ditetapkan di Panyabungan
Pada tanggal 20 Mei 2024
DIREKTUR RSUD PANYABUNGAN
KAB. MANDAILING NATAL,


dr. M. RUSLI RULUNGAN, Sp.THT-KL (K)
PEMBINA TK-1
NIP. 19720101200212 1 010

LAMPIRAN - I
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD PANYABUNGAN
NOMOR : 445/072/RSU/√ /2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN RSUD PANYABUNGAN

I. GAMBARAN UMUM

Sesuai dengan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan Rumah Sakit sebagai salah satu instansi pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut biasa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tantangan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan sebagai institusi pelayanan publik dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen dari mutu adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan

penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan berlokasi di Wilayah Panyabungan yaitu Jl.Merdeka No. 40 Kayu Jati , dengan telpon nomor; (0636) 20181, fax nomor (0636) 321568, serta alamat e-mail; rsudpanyabungan22@yahoo.co.id

Semenjak tahun 2021 sampai sekarang dipimpin oleh dr. M. RUSLI PULUNGAN, Sp.THT-KL(K) Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Panyabungan adalah 379 orang, yang terdiri dari PNS 175 orang, Honorer 204 orang.Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut :

- Dokter Umum di IGD = 12 Orang
- Dokter 4 Pelayanan Dasar
 - Dokter Spesialis Penyakit Dalam = 3 Orang
 - Dokter Spesialis Bedah = 2 Orang
(1 PNS, 1 Honorer)
 - Dokter Spesialis Anak = 2 Orang
 - Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan (1 PNS, 1 Honorer) = 2 Orang
- Dokter Spesialis Penunjang Medik
 - Dokter Spesialis Anastesi = 2 Orang
(1 PNS, 1 Honorer)
 - Dokter Spesialis PK = 2 Orang
- Dokter Spesialis Lainnya
 - Dokter Spesialis Paru = 2 Orang
 - Dokter Spesialis THT = 1 Orang
 - Dokter Spesialis Neurologi = 1 Orang
 - Dokter Spesialis Mata = 1 Orang
 - Dokter Spesialis Psikiatri = 1 Orang
 - Dokter Spesialis Jantung = 1 Orang
 - Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin = 1 Orang

III. Sarana dan Prasarana

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing unit atau instalasi.

Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSUD Panyabungan juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD Panyabungan adalah:

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poli klinik yaitu:

1. Klinik Bedah Umum
2. Klinik Penyakit Dalam
3. Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn)
4. Klinik Anak
5. Klinik Paru
6. Klinik THT
7. Klinik Jiwa/Psikiatri
8. Klinik Mata
9. Klinik Syaraf/Neurologi
10. Klinik Gigi
11. Klinik Fisiotheraphy
12. Klinik Jantung/Kardiologi
13. Klinik Hemodialisa
14. Klinik Kulit Kelamin atau DVE (Dermatologi Venereologi dan Estetika)

b. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif, meliputi:

1. Ruang Rawat Inap Bedah (Zaal Bedah)
2. Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam (Zaal Interna)
3. Ruang Rawat Inap Paru (Zaal Paru)
4. Ruang Rawat Inap Anak
5. Ruang Rawat Inap Perinatologi
6. Ruang Rawat Inap Bersalin
7. Ruang Rawat Inap Kelas 1 (Kelas Utama)

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Panyabungan berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumahsakit;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.02.03/I/2408/2014 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan.

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

8. Ruang Rawat Inap Kelas II (Bougenville)
9. Ruang Rawat Inap VIP
10. Ruang Rawat Pelayanan Intensif /ICU
11. Ruang Rawat Inap Isolasi
12. Ruang Rawat Inap Jantung
13. Ruang Rawat Inap Psikiatri

IV. Kompetensi Pelaksana

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

V. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Panyabungan. RSUD Panyabungan senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.

Sampai saat ini RSUD Panyabungan sudah terakreditasi oleh Lembaga Independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan status Akreditasi Paripurna Pada Tahun 2023.

VI. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Panyabungan dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2023 yang sedang dijalankan di RSUD Panyabungan, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh

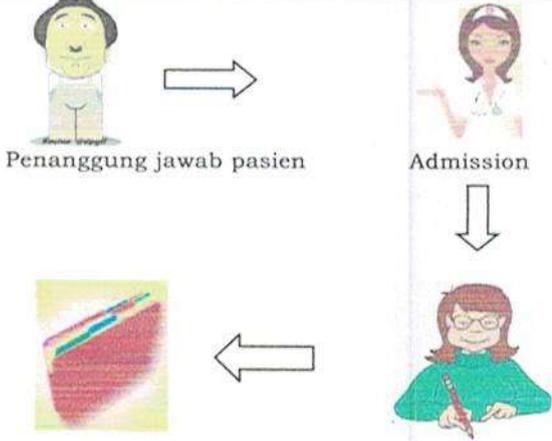
LAMPIRAN - II

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD PANYABUNGAN

NOMOR : 445/3072/RSU/V /2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN RSUD PANYABUNGAN

1. STANDAR PELAYANAN ADMISSION

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Penanggung jawab pasien] --> B[Admission] B --> C[Receptionist] C --> D[Berkas rawat inap] </pre> </div> <p>Berkas rawat inap Menandatangani <i>general consent</i></p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan admission 3. Menandatangani generalconsent 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 1 jam
4.	Biaya /tariff	-
5.	Produk layanan	Pelayanan admission
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.

8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Admisi
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Prosedur	 <p>Pasien/keluarga Menunggu Mengambil nomor antrian panggilan dan melakukan pendaftaran</p> <p>Pemeriksaan oleh dokter & pemberian terapi</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Penyelesaian administrasi pulang/dikasir</p> <p>Pasien dirawat</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien/keluarga 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Pengambilan obat di depo farmasi 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien pulang/dirawat
3.	Waktu pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1 s.d.5)

4.	Biaya/tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN: Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Klinik Bedah Umum 2. Klinik Penyakit Dalam 3. Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn) 4. Klinik Anak 5. Klinik Paru 6. Klinik THT 7. Klinik Jiwa/Psikiatri 8. Klinik Mata 9. Klinik Saraf/Neurologi 10. Klinik Gigi 11. Klinik Fisiotherapy 12. Klinik Jantung/Kardiologi 13. Klinik Hemodialisa 14. Klinik Kulit Kelamin atau DVE (Dermatologi Venereologi dan Estetika)
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI

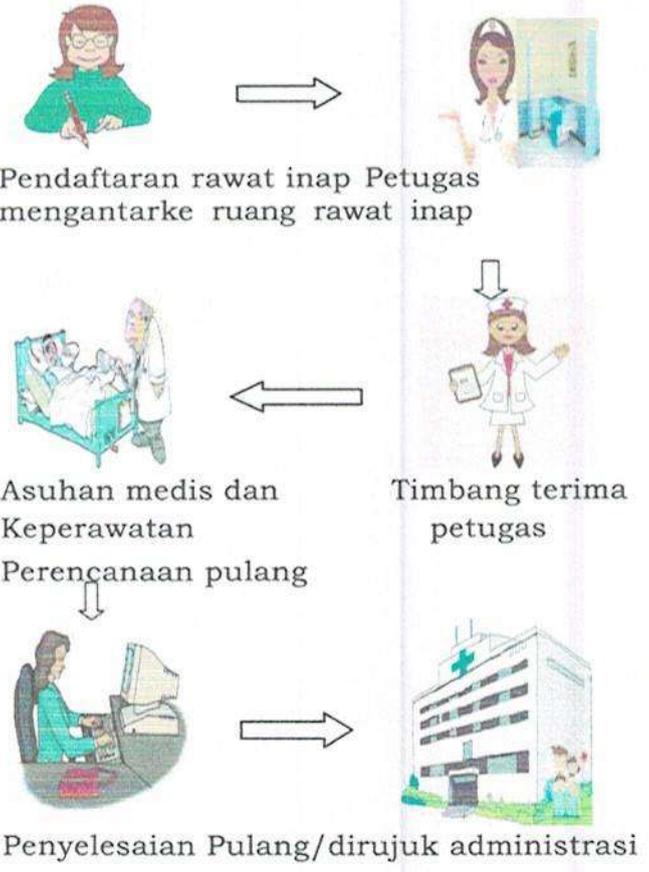
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Admisi
12.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 3x24 jam (hari kerja)
2.	Prosedur	 <p>Keluarga Pasien Tindakan medis</p> <p>Pendaftaran</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Penyelesaian obat administrasi</p> <p>Pulang/dirawat/rujuk</p> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien

3.	Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat pengantar / permintaan rawat inap 2. Kartu identitas / KTP / KK 3. Kartu BPJS 4. Surat rujukan
2.	Prosedur	 <p>Pendaftaran rawat inap Petugas mengantar ke ruang rawat inap</p> <p>Asuhan medis dan Keperawatan Perencanaan pulang</p> <p>Timbang terima petugas</p> <p>Penyelesaian Pulang / dirujuk administrasi</p>
		Keterangan: 1. Melakukan pendaftaran rawat inap. 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir. 7. Pasien pulang / rujuk
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya / tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat inap

6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Rawat Inap
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat intensif
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pendaftaran/IGD] --> B[Petugas mengantar keruang intensif] B --> C[Petugas timbang terima] C --> D[Asuhan medis Dan keperawatan] D --> E[Pindah ruang Rawat/rujuk/pulang] </pre> </div> <p>Pindah ruang Rawat/rujuk/pulang</p>  <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran /IGD 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang /rujuk
3.	Waktu pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
4.	Biaya /tariff	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat intensif

6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan Petugas informasi dan pengaduan
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Instalasi Rawat Inap
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartuidentitas/KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>Pendaftaran Pemeriksaan kebidanan</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Penandatanganan persetujuan tindakan</p> <p>Pindah ke ruang rawat/kamar operasi/rujuk/pulang</p> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran admistrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien/keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pindah ke ruang rawat/kamar operasi/rujuk/pulang
3.	Waktu pelayanan	3 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3)
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014

5.	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Kamar Bersalin
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartuidentitas/KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Keluarga menandatangani Petugas Persetujuan tindakan</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>mengantar ke Kamar Operasi dan timbang terima</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pindah keruangrawat/Asuhan medis pulang&keperawatan</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuantindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamarbedah 5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang

3.	Waktu pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenistindakan
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN : Permenkes Nomor59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan bedah sentral
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masalah	1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumah Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Rawat Inap
12.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Rawat Inap
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	- Surat pengantar
2.	Prosedur	<pre> graph TD A[Registrasi] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Pemeriksaan] C --> D[Pembacaan] D --> E[Penyerahan hasil] </pre> <p>The diagram illustrates the radiology service process. It starts with 'Registrasi' (Registration), where a patient is seen at a desk. This leads to 'Menunggu panggilan' (Waiting for call), where the patient is in a waiting area. Next is 'Pemeriksaan' (Examination), where the patient is seen by a radiologist. This is followed by 'Pembacaan' (Reading), where the radiologist reviews the images. Finally, 'Penyerahan hasil' (Delivery of results), where the results are provided to the patient.</p>

8. STANDAR PELAYANAN MEDIKOLEGAL/VISUM ET REVERTUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan VER
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Pemeriksaan dan tindakan medis] B --> C[Pengambilan obat administrasi] C --> D[Penyelesaian] D --> E[Pulang/dirawat] </pre> <p>The diagram illustrates a five-step process for medical-legal services. It begins with 'Pendaftaran' (Registration), followed by 'Pemeriksaan dan tindakan medis' (Medical examination and action), 'Pengambilan obat administrasi' (Medication administration), 'Penyelesaian' (Resolution), and finally 'Pulang/dirawat' (Discharge/Admission). Each step is accompanied by a small illustration: a queue for registration, a doctor examining a patient, a pharmacy counter, a person at a computer, and a hospital building.</p>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter, pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen bila diperlukan) dan tindakan medis 4. Pengambilan obat (bila ada) 5. Penyelesaianadministrasi 6. Pasien pulang/dirawat
3.	Waktu pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1 s.d.4) Untuk pembuatan visum et repertum rata-rata 7 hari kerja
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan medikolegal dan Visum Et Revertum
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Rawat Inap
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.

13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

9. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan
2.	Prosedur	<p> Registrasi → Menunggu panggilan Pengambilan sampel → Pemeriksaan sampel Pencatatan- Penyerahan hasil verifikasi </p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil-verifikasi 6. Penyerahan hasil
3.	Waktu pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi 5. Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim
4.	Waktu pelayanan	Rata-rata 3 jam (d disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
5.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan radiologi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Radiologi
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.

		<p>2. Rawat Inap :</p>  <p>Meyeraahkan CPO Pengentrian resep</p> <p>Penyiapan obat Pengecekan obat</p> <p>Penyerahan obat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien/petugas ruangan menyerahkan CPO 2. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, JKN) 3. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 4. Pengecekan obat 5. Penyerahan obat sesuai nama pasien.
3.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap - Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp: 0636-20181/081360693934 3. SMS: 085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Instalasi Farmasi
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

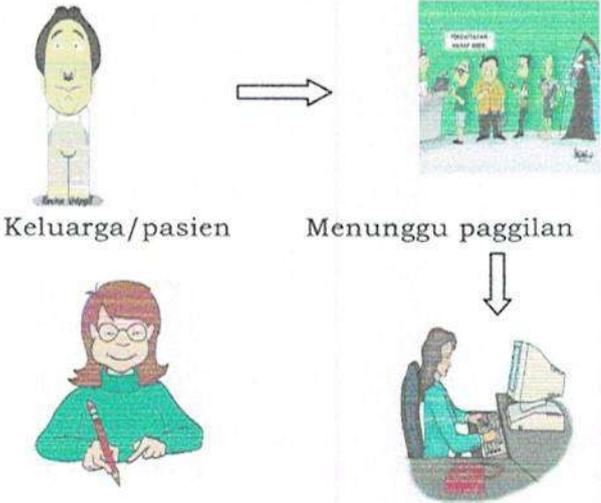
12. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan secara lisan maupun tertulis - Identitas resmi pengadu
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pengadu] --> B[Stafin formasi] B --> C[Penelaahan awal oleh Bagian Unit Pengaduan] C --> D[Bidang terkait] D --> E[Penyampaian tanggapan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduan nya secara lisan atautertulis 2. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatatpengaduan. 3. Bagian Unit Pengaduanmelakukan penelaahan awal. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukanpenelusuran /pemeriksaan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.
3.	Waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Pengaduan
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

		<p>2. Rawat Inap :</p>  <p>Meyerahkan CPO → Menunggu panggilan</p> <p>↓</p> <p>Penyelesaian Pengecekan biling administrasi</p> <p>↓</p> <p>Penyerahan bukti</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan 2. Menunggupanggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan
3.	Waktu pelayanan	Rata-rata 20 menit
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pelayanan kasir
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan 4. Kotak saran

13. STANDAR PELAYANAN KASIR/BENDAHARA PENERIMAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Rawat jalan: a. Pasien umum: - Buktipendaftaran - Kwitansi 2. Rawat inap: - Lembarresep/CPO - Persyaratanjaminan - Kwitansi selisih bayar
2.	Prosedur	1. Rawat jalan : <div style="text-align: center;">  </div> <p>Penyelesaian Pengecekan biling administrasi</p> <p>Keterangan: 1. Pasien/keluarga menyerahkanbuktipendaftaran dan persyaratan 2. Menunggupanggilan 3. Pengecekan biling olehpetugas 4. Penyelesaian administrasi</p>

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Rawat Inap, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. PMKP 6. PPI 7. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Kasir dan Bendahara
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali

14. Pelayanan Operasi Katarak (PHACO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Prosedur	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien/keluarga Menunggu Mengambil nomor antrian panggilan dan melakukan pendaftaran</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pengambilan obat</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Pemeriksaan oleh dokter & dan tindakan operasi katarak mata</p> </div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Penyelesaian administrasi</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Pasien pulang/dikasir dirawat</p> </div> </div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien/keluarga 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan nomor antrian tindakan operasi 4. Pemeriksaan dokter dan dilakukan tindakan operasi 5. Pengambilan obat di depo farmasi 6. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 7. Pasien pulang/dirawat

3.	Waktu pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1s.d.5)
4.	Biaya/tarif	Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2014 JKN: Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan : 1. Klinik Mata
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudpanyabungan22@yahoo.co.id 2. Telp:0636-20181/081360693934 3. SMS:085261112739 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Permenkes No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang perumahan Sakitan.
8.	Sarana dan Prasarana	ATK, Printer, Komputer, HP, Internet, Ruang Poli Rawat Jalan, Ruang Pendaftaran, Apotik, Ruang OK, Ruang Tunggu Pasien.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan standar kompetensi Profesi Masing – masing.
10.	Pengawas Internal	1. Direktur 2. KTU 3. Kepala bidang 4. Kepala seksi 5. SPI
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staff Pelayanan Admisi, dan Staff Ruang OK
12.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPM 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki STR dan SIP yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan	BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasaraharja

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan sekali
-----	----------------------------	----------------

MAKLUMAT PELAYANAN
Nomor : 445/3072 /RSU/ ✓ /2024

“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH KAMI TETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI,
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG
BERLAKU”

Ditetapkan di Panyabungan
Pada tanggal *20 Mei* 2024
DIREKTUR RSUD PANYABUNGAN
KAB. MANDAILING NATAL,



dr. M. RUSLI PUEUNGAN, Sp.THT-KL (K)
PEMBINA, TK-1
NIP. 19720101 200212 1 010