



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
UPTD KHUSUS RSU. HAJI MEDAN

Jalan Rumah Sakit H. Nomor 47, Deli Serdang, Kode Pos 20371

Telepon (061) 6619520

Email : rsuhajimedan@gmail.com Website : rsuhajimedan.sumutprov.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN

NOMOR : 000/013/SK/DIR/RSHM/III/2024

TENTANG

**PERUBAHAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

DIREKTUR UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa standar pelayanan yang berlaku saat ini tidak sesuai dengan kebutuhan dan kondisi riil di UPTD Khusus RSU Haji Medan Provsu, sehingga perlu dilakukan perubahan terhadap standar pelayanan agar mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan;

7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
8. Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor : 821.22/675/2023 tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Umum Haji Medan Provinsi Sumatera Utara.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPTD. Khusus RSU Haji Medan Provsu sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan Kesehatan UPTD. Khusus RSU Haji Medan Provsu wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KETIGA** : Biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan Direktur ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Utara Pada UPTD. Khusus Rumah Sakit Umum Haji Medan.
- KEEMPAT** : Bahwa Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan sudah tidak berlaku lagi.
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 06 Maret 2024

DIREKTUR



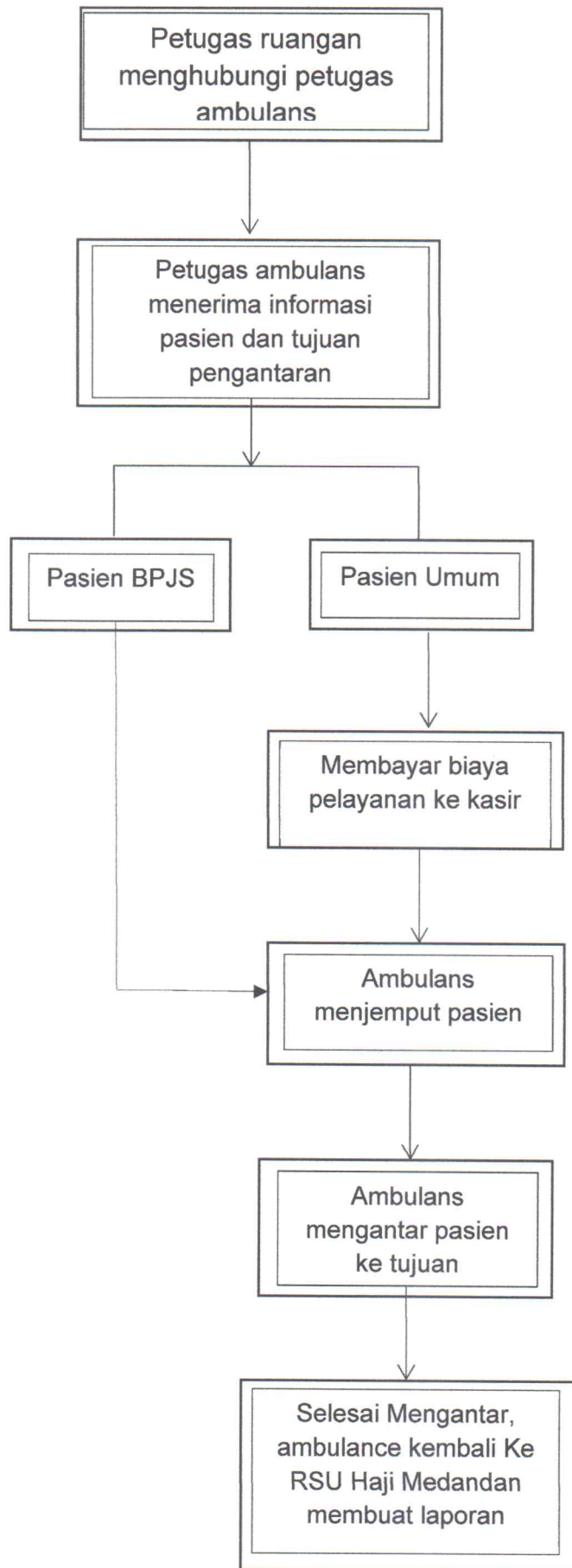
dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN AMBULANS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 143/MENKES-KESOS/SKII/2001 Tahun 2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan; 9. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 10. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan mobil ambulans digunakan pada saat dibutuhkan dan tidak dapat dipesan untuk beberapa hari ke depannya; 2. Ambulans dapat digunakan oleh seluruh pasien rawat inap/rawat jalan/IGD yang ada di UPTD. Khusus RSU Haji Medan; 3. Penggunaan mobil ambulans untuk keadaan memindahkan pasien baik gawat darurat maupun tidak gawat darurat dari UPTD. Khusus RSU Haji Medan atau fasilitas rujukan lainnya; 4. Ambulan harus dikemudikan oleh sopir ambulans (jika berhalangan digantikan oleh supir yang telah ditunjuk)

3

Sistem, Mekanisme,
dan Prosedur



1. Petugas ruangan menghubungi petugas ambulans
2. Petugas ambulans menerima informasi pasien dan tujuan pengantaran pasien
3. Pasien umum : membayar biaya pelayanan ke kasir, ambulans menjemput pasien, ambulans mengantar pasien ke tujuan, selesai mengantar maka petugas ambulans kembali ke RSUD Haji Medan dan membuat laporan.
4. Pasien BPJS : ambulans menjemput pasien, ambulans mengantar pasien ke tujuan, selesai mengantar maka petugas ambulans kembali ke RSUD Haji Medan dan membuat laporan.

4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan Ambulans : 24 jam, setiap hari; 2. Pendaftaran Sistem Rujukan pelayanan ambulans maksimal 30 menit;
5	Tarif / Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/Jaminan tidak dipungut biaya. 2. Pasien umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk Pelayanan	Layanan Rujukan Pasien dari UPTD. Khusus RSUD Haji Medan atau fasilitas rujukan lainnya;
7	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<p>Mobil ambulans dengan peralatan medis dasar terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tabung Oksigen b. Regulator Oksigen c. Suction Mobile d. Peralatan medis PPGD (tensimeter dengan manset anak-dewasa) e. Obat-obatan sederhana g. Cairan Infus
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supir Ambulans; 2. Perawat (sebagai pendamping pasien bila dilakukan rujukan).
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan Langsung (Kepala Seksi Penunjang Non-Medis); 2. Satuan Pengawas Internal.
10	Penanganan komplain, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email rshajimedan@gmail.com 3. Hotline unit pengaduan 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Petugas ambulans berjumlah 10 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan pasien dalam proses rujukan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali.

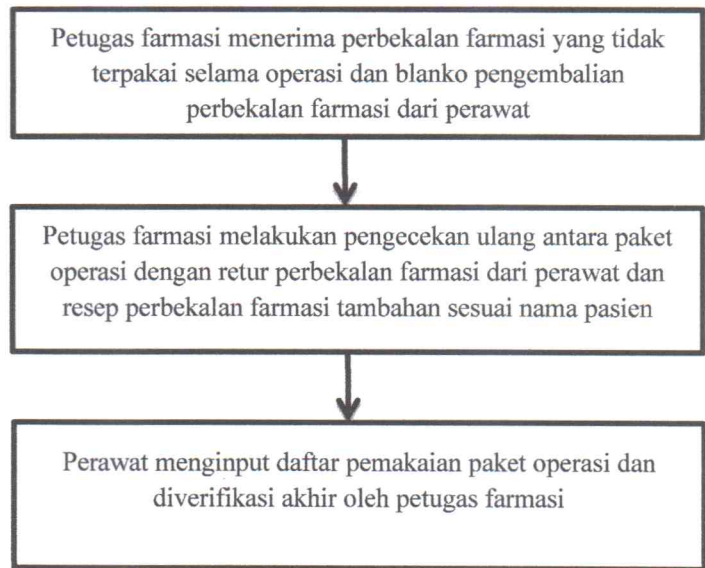
DIREKTUR




 dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 19650107199903200

STANDAR PELAYANAN
FARMASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN – RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSUD Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 Tanggal 14 Maret 2023 tentang penetapan standard pelayanan UPTD Khusus RSUD Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS, Umum, dan Asuransi <ol style="list-style-type: none"> a. Form Amprahan pasien Bedah Sentral
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Perawat kamar bedah memberikan form kebutuhan permintaan obat, BMHP dan ALKES kepada petugas farmasi] --> B[Petugas farmasi menyiapkan paket operasi yang akan digunakan untuk Farmasi Bedah Elektif] A --> C[Petugas farmasi menyiapkan dengan segera paket operasi yang akan digunakan sesuai dengan permintaan perawat] B --> D[Petugas farmasi menyerahkan paket operasi anastesi dan bedah dan perbekalan farmasi tambahan yang telah disiapkan kepada perawat kamar bedah] C --> E[Petugas farmasi menyerahkan paket operasi anastesi dan bedah dan perbekalan farmasi tambahan yang telah disiapkan kepada perawat] D --> F[Petugas farmasi dan perawat melakukan serah terima paket operasi di buku serah terima] E --> F F --> G[Petugas farmasi menerima resep perbekalan farmasi tambahan yang digunakan selama operasi dari perawat setelah operasi selesai] </pre>



Alur Pelayanan resep :

1. Petugas farmasi dan perawat melakukan koordinasi terkait operasi yang akan dilakukan pada sehari sebelum operasi, terdiri dari: nama operasi, resep paket operasi (anestesi dan bedah)/ paket operasi yang terdaftar, perbekalan farmasi tambahan yang sekiranya digunakan selama operasi beserta nama pasien
2. Petugas farmasi menyiapkan paket operasi yang akan digunakan (untuk Farmasi Bedah Elektif). Petugas farmasi menyiapkan dengan segera paket operasi yang akan digunakan sesuai dengan permintaan perawat (untuk Farmasi Bedah Cito)
3. Petugas farmasi menyerahkan paket operasi (anestesi dan bedah) dan perbekalan farmasi tambahan yang telah disiapkan kepada perawat di Unit Pelayanan Farmasi Instalasi Bedah pada pagi hari pada hari H operasi (untuk Farmasi Bedah Elektif). Petugas farmasi menyerahkan paket operasi (anestesi dan bedah) dan perbekalan farmasi tambahan yang telah disiapkan kepada perawat sebelum operasi di Unit Pelayanan Farmasi (untuk Farmasi Bedah Cito)
4. Petugas farmasi dan perawat melakukan serah terima paket operasi di buku serah terima
5. Petugas farmasi menerima resep perbekalan farmasi tambahan yang digunakan selama operasi dari perawat setelah operasi selesai
6. Petugas farmasi menerima perbekalan farmasi yang tidak terpakai selama operasi dan blanko pengembalian perbekalan farmasi dari perawat
7. Petugas farmasi melakukan pengecekan ulang antara paket operasi dengan retur perbekalan farmasi dari perawat dan resep perbekalan farmasi tambahan sesuai nama pasien
8. Perawat menginput daftar pemakaian paket operasi dan diverifikasi akhir oleh petugas farmasi

4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Waktu pelayanan farmasi bedah sentral setiap hari (Senin - Minggu selama 24 jam)
5	Biaya (Tarif)	1. Pasien BPJS/Jaminan tidak dipungut biaya. 2. Pasien umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk Pelayanan	1. Pelayanan resep farmasi bedah sentral 2. Obat- obatan, alkes dan BMHP

7	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lemari obat dan Lemari Narkotika 2. Kulkas penyimpanan obat 3. Lumpang dan stamper 4. Termometer ruangan dan thermometer kulkas 5. Loket resep masuk dan penyerahan obat 6. Komputer dan printer 7. Meja dan kursi 8. Telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker - Asisten Apoteker - Administrasi
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung jawab Farmasi Bedah Sentral - Kepala Instalasi Farmasi - Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medis - Kepala Bidang Pelayanan Penunjang - Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email rshajimedan@gmail.com 3. Hotline unit pengaduan 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Apoteker 2. 10 orang asisten apoteker 3. 1 orang administrasi
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 2. Adanya kebijakan Direktur 3. Adanya SOP (standar operasional prosedur) 4. Kepastian persyaratan 5. Kepastian biaya
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Menjamin kerahasiaan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali.

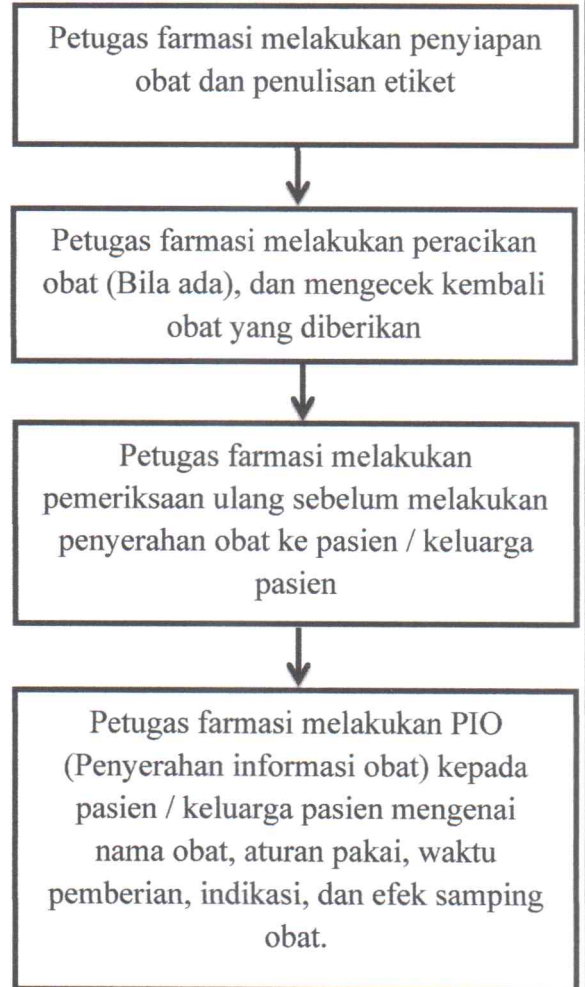
DIREKTUR



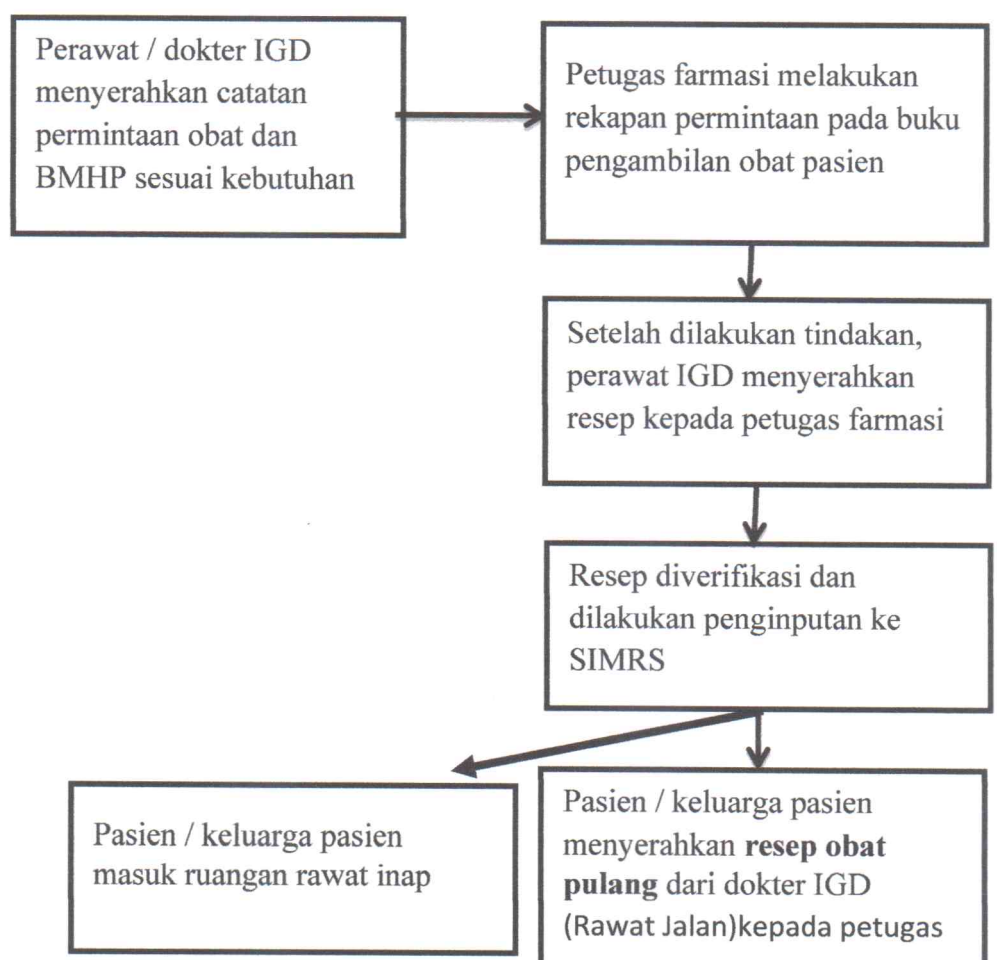
dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

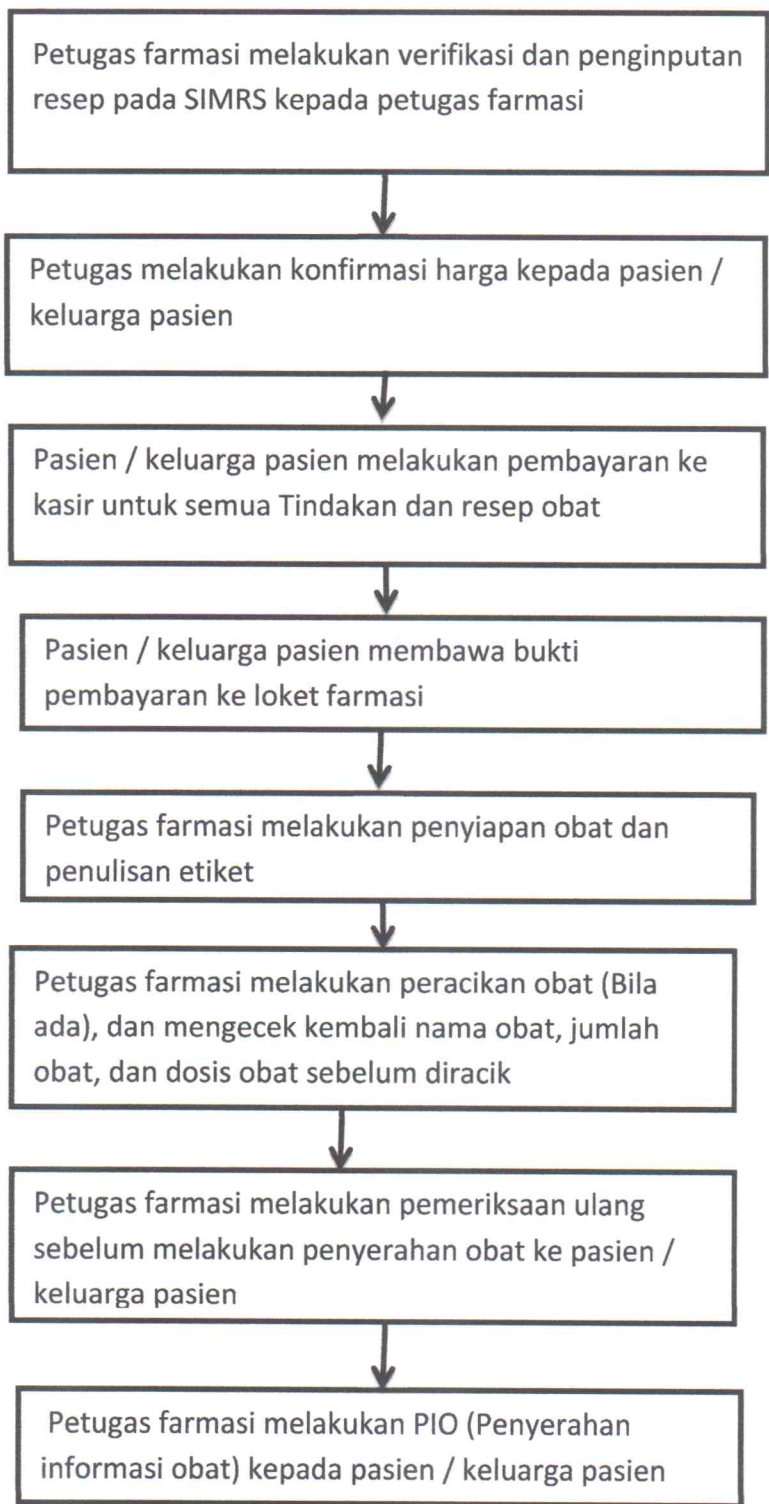
**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
FARMASI IGD**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN – RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 Tanggal 14 Maret 2023 tentang penetapan standard pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. Resep b. Kwitansi bukti pembayaran 2. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. SEP (Surat Eligibilitas Peserta) b. Bukti Pelayanan Rawat Jalan c. Resep
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>ALUR PELAYANAN RESEP UNTUK PASIEN UMUM :</p> <p>A. Pasien Rawat Jalan Non Emergency</p> <pre> graph TD A[Pasien / keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi] --> B[Petugas farmasi melakukan verifikasi dan penginputan resep pada SIMRS] B --> C[Petugas melakukan konfirmasi harga kepada pasien / keluarga pasien] C --> D[Pasien / keluarga pasien melakukan pembayaran ke kasir] D --> E[Pasien / keluarga pasien membawa bukti pembayaran ke loket farmasi] E --> F[] </pre>



B. Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Emergency





ALUR PELAYANAN RESEP UNTUK PASIEN UMUM :

A. Pasien Rawat Jalan

1. Non Emergency

- a. Pasien / keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi.
- b. Petugas farmasi melakukan verifikasi dan penginputan resep pada SIMRS
- c. Petugas melakukan konfirmasi harga kepada pasien / keluarga pasien.
- d. Pasien / keluarga pasien melakukan pembayaran ke kasir.
- e. Pasien / keluarga pasien membawa bukti pembayaran ke loket farmasi.
- f. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat dan penulisan etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal penyiapan, nama dan dosis obat, dan aturan pakai obat.
- g. Petugas farmasi melakukan peracikan obat (bila ada), dan mengecek kembali nama obat, jumlah obat, dan dosis obat sebelum diracik.

- h. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang sebelum melakukan penyerahan obat ke pasien / keluarga pasien.
- i. Petugas farmasi melakukan PIO (Penyerahan informasi obat) kepada pasien / keluarga pasien mengenai nama obat, aturan pakai, waktu pemberian, indikasi, dan efek samping obat.

2. Emergency

- a. Perawat / dokter IGD menyerahkan catatan permintaan obat dan BMHP sesuai kebutuhan.
- b. Petugas farmasi melakukan rekapan permintaan pada buku pengambilan obat pasien berdasarkan identitas pasien.
- c. Setelah dilakukan tindakan, perawat IGD menyerahkan resep kepada petugas farmasi.
- d. Resep diverifikasi dan dilakukan penginputan ke SIMRS.
- e. Pasien / keluarga pasien menyerahkan **resep obat pulang** dari dokter IGD kepada petugas farmasi.
- f. Petugas farmasi melakukan verifikasi dan penginputan resep pada SIMRS
- g. Petugas melakukan konfirmasi harga kepada pasien / keluarga pasien.
- h. Pasien / keluarga pasien melakukan pembayaran ke kasir untuk semua Tindakan dan resep obat.
- i. Pasien / keluarga pasien membawa bukti pembayaran ke loket farmasi.
- j. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat dan penulisan etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal penyiapan, nama dan dosis obat, dan aturan pakai obat.
- k. Petugas farmasi melakukan peracikan obat (bila ada), dan mengecek kembali nama obat, jumlah obat, dan dosis obat sebelum diracik.
- l. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang sebelum melakukan penyerahan obat ke pasien / keluarga pasien.
- m. Petugas farmasi melakukan PIO (Penyerahan informasi obat) kepada pasien / keluarga pasien mengenai nama obat, aturan pakai, waktu pemberian, indikasi, dan efek samping obat

B. Pasien Rawat Inap

- 1. Perawat / dokter IGD menyerahkan catatan permintaan obat dan BMHP sesuai kebutuhan.
- 2. Petugas farmasi melakukan rekapan permintaan pada buku pengambilan obat pasien berdasarkan identitas pasien.
- 3. Setelah dilakukan tindakan, perawat IGD menyerahkan resep kepada petugas farmasi.
- 4. Resep diverifikasi dan dilakukan penginputan ke SIMRS.

ALUR PELAYANAN RESEP UNTUK PASIEN JAMINAN BPJS/ASURANSI :

A. Pasien Rawat Jalan

1. Non Emergency

- a. Pasien / keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi.
- b. Petugas farmasi melakukan verifikasi (bukti layanan, dan SEP)
- c. Petugas melakukan penginputan resep pada SIMRS
- d. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat dan penulisan etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal penyiapan, nama dan dosis obat, dan aturan pakai obat.
- e. Petugas farmasi melakukan peracikan obat (bila ada), dan mengecek kembali nama obat, jumlah obat, dan dosis obat sebelum diracik.

		<p>f. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang sebelum melakukan penyerahan obat ke pasien / keluarga pasien.</p> <p>g. Petugas farmasi melakukan PIO (Penyerahan informasi obat) kepada pasien / keluarga pasien mengenai nama obat, aturan pakai, waktu pemberian, indikasi, dan efek samping obat.</p> <p>2. Emergency</p> <p>a. Perawat / dokter IGD menyerahkan catatan permintaan obat dan BMHP sesuai kebutuhan.</p> <p>b. Petugas farmasi melakukan rekapan permintaan pada buku pengambilan obat pasien berdasarkan identitas pasien.</p> <p>c. Setelah dilakukan tindakan, perawat IGD menyerahkan resep kepada petugas farmasi.</p> <p>d. Resep diverifikasi dan dilakukan penginputan ke SIMRS.</p> <p>e. Pasien / keluarga pasien menyerahkan resep obat pulang kepada petugas farmasi.</p> <p>f. Petugas farmasi melakukan verifikasi (bukti layanan, dan SEP)</p> <p>g. Petugas melakukan penginputan resep pada SIMRS</p> <p>h. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat dan penulisan etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal penyiapan, nama dan dosis obat, dan aturan pakai obat.</p> <p>i. Petugas farmasi melakukan peracikan obat (bila ada), dan mengecek kembali nama obat, jumlah obat, dan dosis obat sebelum diracik.</p> <p>j. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang sebelum melakukan penyerahan obat ke pasien / keluarga pasien.</p> <p>k. Petugas farmasi melakukan PIO (Penyerahan informasi obat) kepada pasien / keluarga pasien mengenai nama obat, aturan pakai, waktu pemberian, indikasi, dan efek samping obat</p> <p>B. Pasien Rawat Inap</p> <p>1. Perawat / dokter IGD menyerahkan catatan permintaan obat dan BMHP sesuai kebutuhan.</p> <p>2. Petugas farmasi melakukan rekapan permintaan pada buku pengambilan obat pasien berdasarkan identitas pasien.</p> <p>3. Setelah dilakukan tindakan, perawat IGD menyerahkan resep kepada petugas farmasi.</p> <p>4. Resep diverifikasi dan dilakukan penginputan ke SIMRS</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu tunggu obat jadi dan obat racikan (waktu mulai pengerjaan resep sampai dengan obat jadi dan racikan ≤60 Menit)
5	Biaya (Tarif)	<p>1. Pasien BPJS /asuransi ditanggung oleh BPJS/ Asuransi .</p> <p>2. Pasien umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan</p>
6	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan resep farmasi Depo IGD</p> <p>2. Obat- obatan, alkes dan BMHP</p> <p>3. PIO/pemberian informasi obat</p>
7	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<p>1. Lemari obat dan Lemari Narkotika</p> <p>2. Kulkas penyimpanan obat</p> <p>3. Lumpang dan stamper</p> <p>4. Termometer ruangan dan thermometer kulkas</p> <p>5. Palet</p> <p>6. Loker resep masuk dan penyerahan obat</p> <p>7. Komputer dan printer</p> <p>8. Meja dan kursi</p> <p>9. Telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Apoteker</p> <p>2. Asisten Apoteker</p> <p>3. Administrasi</p>
9	Pengawasan Internal	<p>1. Penanggung jawab Farmasi IGD</p> <p>2. Kepala Instalasi Farmasi</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medis 4. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang 5. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email rshajimedan@gmail.com 3. Hotline unit pengaduan 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Apoteker 2. 4 orang asisten apoteker 3. 1 orang administrasi
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 2. Adanya kebijakan Direktur 3. Adanya SOP (standar operasional prosedur) 4. Kepastian persyaratan 5. Kepastian biaya
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Menjamin kerahasiaan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali.

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
FARMASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN – RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 Tanggal 14 Maret 2023 tentang penetapan standard pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	- Resep Elektronik di SIMRS
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur Pelayanan resep :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter melakukan penginputan resep ke SIMRS 2. Resep di verifikasi awal oleh petugas farmasi 3. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat sesuai dengan etiket (yang tercantum nama pasien, tanggal penyiapan, nama dan dosis obat, dan aturan pakai obat). 4. Obat dan BMHP diverifikasi akhir (kesesuaian obat dengan etiket dan ruangan pasien) oleh petugas farmasi 5. Obat dan BMHP yang sudah disiapkan, diantar ke unit rawat untuk diserahkan kepada perawat 6. Perawat dan petugas farmasi menandatangani serah terima obat di dibuku ekspedisi distribusi obat farmasi. 7. Pelayanan resep pasien rencana pulang : petugas terlebih dahulu memastikan ke unit rawat bahwa tidak ada obat sisa yang tertinggal, kemudian obat disiapkan sesuai resep dan diserahkan kepada perawat ruangan.

		<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN</p> <pre style="text-align: center;"> graph TD A[Resep masuk di SIMRS , dikonfirmasi oleh perawat] --> B[Resep diterima dan diverifikasi oleh petugas farmasi] B --> C[Penyiapan obat sesuai dengan etiket.] C --> D[Verifikasi akhir (pengecekan ulang sebelum diserahkan).] D --> E[Penyerahan obat ke perawat ruangan] </pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu pelayanan farmasi rawat inap setiap hari (hari senin – Minggu) selama 24 jam - Penerimaan obat ≤ 60 Menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien BPJS /asuransi ditanggung oleh BPJS/ Asuransi . - Pasien umum (Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan)
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan resep farmasi rawat inap 2. Obat- obatan, alkes dan BMHP
7	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lemari obat dan Lemari Narkotika 2. Kulkas penyimpanan obat 3. Lumpang dan stamper 4. Termometer ruangan dan thermometer kulkas 5. Loket penyerahan obat 6. Komputer dan printer 7. Meja, kursi dan telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker - Asisten Apoteker - Administrasi
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bidang Pelayanan Penunjang - Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medis - Kepala Instalasi Farmasi - Penanggung jawab Depo Farmasi Rawat Inap - Komite Tenaga Kesehatan Lainnya - Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email rshajimedan@gmail.com 3. Hotline unit pengaduan 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Apoteker 2. 10 orang asisten apoteker 3. 1 orang administrasi

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kebijakan Direktur 2. Adanya Standar Pelayanan Kefarmasian 3. Adanya SOP (standar operasional prosedur) 4. Kepastian persyaratan 5. Kepastian biaya
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Menjamin kerahasiaan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali.

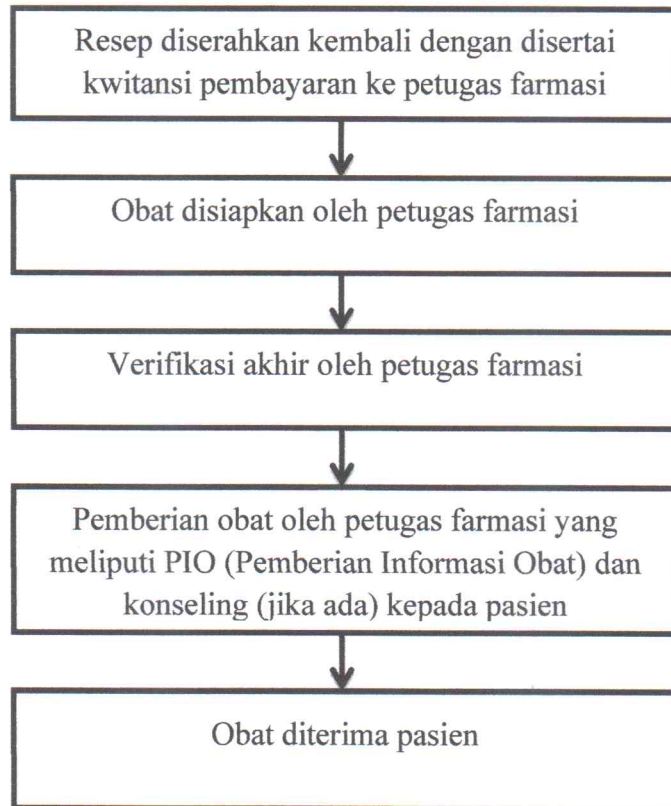


DIREKTUR


 dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 19650107199903200

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
FARMASI RAWAT JALAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN – RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 Tanggal 14 Maret 2023 tentang penetapan standard pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. Bukti Pembayaran b. Resep 2. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. Bukti Pelayanan Rawat Jalan b. SEP (Surat Eligibilitas Peserta) c. Resep d. Hasil Pemeriksaan penunjang bila ada (Laboratorium, CT Scan, EKG, USG, Echo, CT Scan, dll) e. Protokol Terapi
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pasien BPJS dan Umum</p> <pre> graph TD A[Pasien BPJS/Umum] --> B[Resep kronis (obat 1 bulan)] A --> C[Resep paket (obat 1 minggu)] B --> D[Pengecekan dan penginputan petugas klaim BPJS] C --> E[Resep diinput ke SIMRS] D --> F[Resep diterima dan diverifikasi oleh apoteker dan disesuaikan dengan inputan SIMRS dan dilakukan konfirmasi harga untuk pasien umum] E --> F F --> G[Pembayaran ke kasir (untuk pasien umum)] G --> H[] </pre>



Alur Pelayanan Resep untuk Pasien BPJS :

1. Pasien menyerahkan resep ke petugas farmasi melalui loket resep masuk.
2. Resep diterima dan diverifikasi oleh petugas farmasi (kelengkapan SEP, protokol terapi, hasil pemeriksaan penunjang, resep kronis untuk penggunaan obat sebulan)
3. Resep kronis terlebih dahulu dilakukan pengecekan oleh petugas klaim obat BPJS (sesuai syarat FORNAS dan riwayat pengambilan obat)
4. Petugas farmasi melakukan pengecekan kesesuaian resep yang diterima dengan inputan resep di SIMRS.
5. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat sesuai dengan etiket (tercantum nama pasien, tanggal penyiapan, nama dan dosis obat, dan aturan pakai obat).
6. Petugas farmasi melakukan peracikan obat (Bila ada), dan mengecek kembali nama obat, jumlah obat, dan dosis obat sebelum diracik.
7. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang sebelum melakukan penyerahan obat ke pasien / keluarga pasien.
8. Petugas farmasi melakukan PIO (Penyerahan informasi obat) kepada pasien / keluarga pasien mengenai nama obat, aturan pakai, waktu pemberian, indikasi, dan efek samping obat.
9. Petugas farmasi melakukan konseling pada pasien baru (kronis).
10. Pasien menandatangani resep setelah obat diterima.
11. Resep paket diserahkan oleh petugas farmasi kepada petugas pengklaim obat.

Alur Pelayanan resep Pasien Umum :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi. 2. Petugas farmasi melakukan verifikasi dan penyesuaian resep yang diterima dengan resep yang diinput pada SIMRS. 3. Petugas farmasi melakukan konfirmasi harga kepada pasien / keluarga pasien. 4. Pasien / keluarga pasien melakukan pembayaran ke kasir. 5. Pasien / keluarga pasien membawa bukti pembayaran ke loket farmasi. 6. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat sesuai dengan etiket (yang tercantum nama pasien, tanggal penyiapan, nama dan dosis obat, dan aturan pakai obat). 7. Petugas farmasi melakukan peracikan obat (Bila ada), dan mengecek kembali nama obat, jumlah obat, dan dosis obat sebelum diracik. 8. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang sebelum melakukan penyerahan obat ke pasien / keluarga pasien. 9. Petugas farmasi melakukan PIO (Penyerahan informasi obat) kepada pasien / keluarga pasien mengenai nama obat, aturan pakai, waktu pemberian, indikasi, dan efek samping obat. 10. Petugas farmasi melakukan konseling (bila diperlukan).
4	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Waktu tunggu obat jadi dan obat racikan (waktu mulai pengerjaan resep sampai dengan obat jadi ≤60 Menit)
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien BPJS /asuransi ditanggung oleh BPJS/ Asuransi . - Pasien umum Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan resep farmasi rawat jalan - Obat- obatan, alkes dan BMHP - PIO/pemberian informasi obat - Konseling (Bila diperlukan)
7	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Lemari obat dan Lemari Narkotika - Kulkas penyimpanan obat - Lumpang dan stamper - Termometer ruangan dan thermometer kulkas - Ruang Racikan (Neraca timbangan) - Loket resep masuk dan penyerahan obat - Komputer dan printer - Meja dan kursi - Ruang tunggu pasien
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker - Asisten Apoteker - Administrasi
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung jawab Farmasi Rawat Jalan - Kepala Instalasi Farmasi - Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medis - Kepala Bidang Pelayanan Penunjang - Satuan Pengawas Internal

10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Apoteker 2. 3 orang asisten apoteker 3. 3 orang administrasi
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 2. Adanya kebijakan Direktur 3. Adanya SOP (standar operasional prosedur) 4. Kepastian persyaratan 5. Kepastian biaya
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Menjamin kerahasiaan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
GAS MEDIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan No.4 Tahun 2016 tentang Gas Medis; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	Terdaftar sebagai pasien di UPTD Khusus RSU Haji Medan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas ruangan menghubungi petugas Gas Medis] --> B[Petugas Gas Medis Mempersiapkan Gas Medis yang dibutuhkan] B --> C[Petugas Gas Medis mengantar Gas yg diminta ke Ruang] C --> D[Petugas Gas Medis membuat Bukti Serah Terima Gas medis] D --> E[Petugas Gas Medis Mencatat dan Membuat Laporan Kerja] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan Gas Medis ke pasien: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Ruangn menghubungi Petugas gas medis b. Petugas gas Medis mempersiapkan gas medis yang di butuhkan. c. Petugas gas medis mengantar gas yang di minta ke ruangan d. Petugas gas medis membuat bukti serah terima gas medis di ruangan e. Petugas gas medis mencatat dan membuat laporan kerja
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan Gas : 24 jam, setiap hari; 2. Kecepatan memberikan pelayanan Gas Medis : ≤ 15 menit;
5	Tarif / Biaya	-
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendistribusian Gas Medis ke ruangan perawatan pasien
7	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	Pendistribusian di lengkapi dengan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Gas Medis

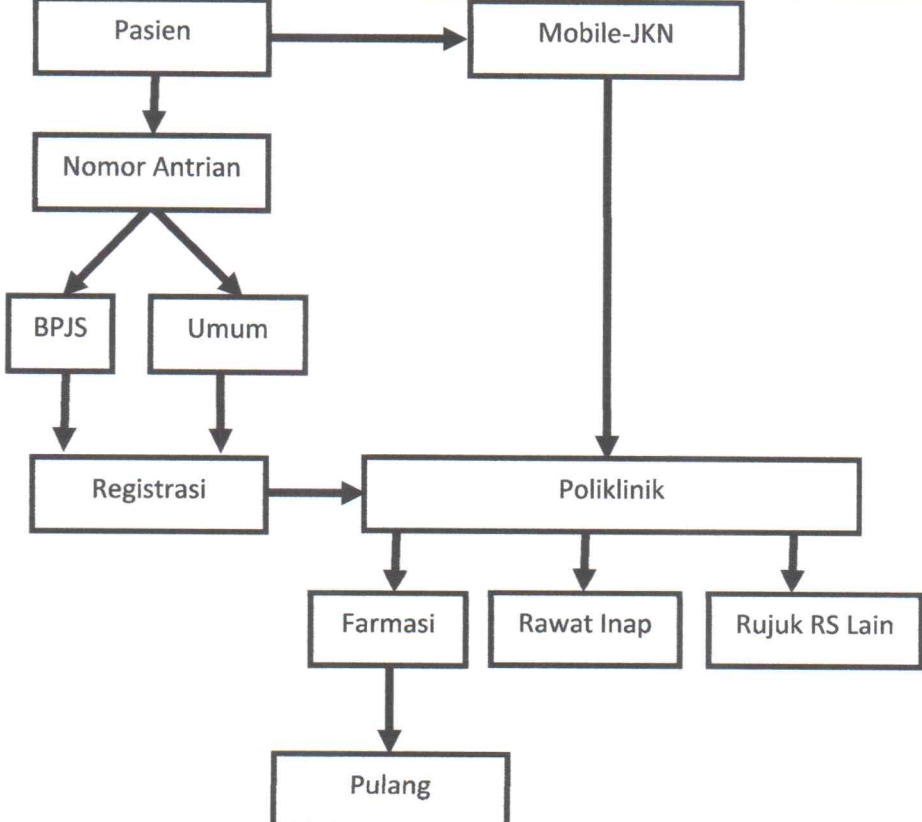
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Trolly 3. Regulator/Flowmeter
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas gas Medis
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan Langsung (Kepala Seksi Penunjang Non-Medis); 2. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan komplain, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email : rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan : 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Gas Medis berjumlah 10 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang cepat, tepat, aman dan mengutamakan keselamatan pasien.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai dengan standar prosedur operasional dan standar pelayanan medis.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK ORTOPEDI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit ortopedi; 2. Tindakan dan pengobatan; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite spesialis ortopedi 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Ortopedi 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

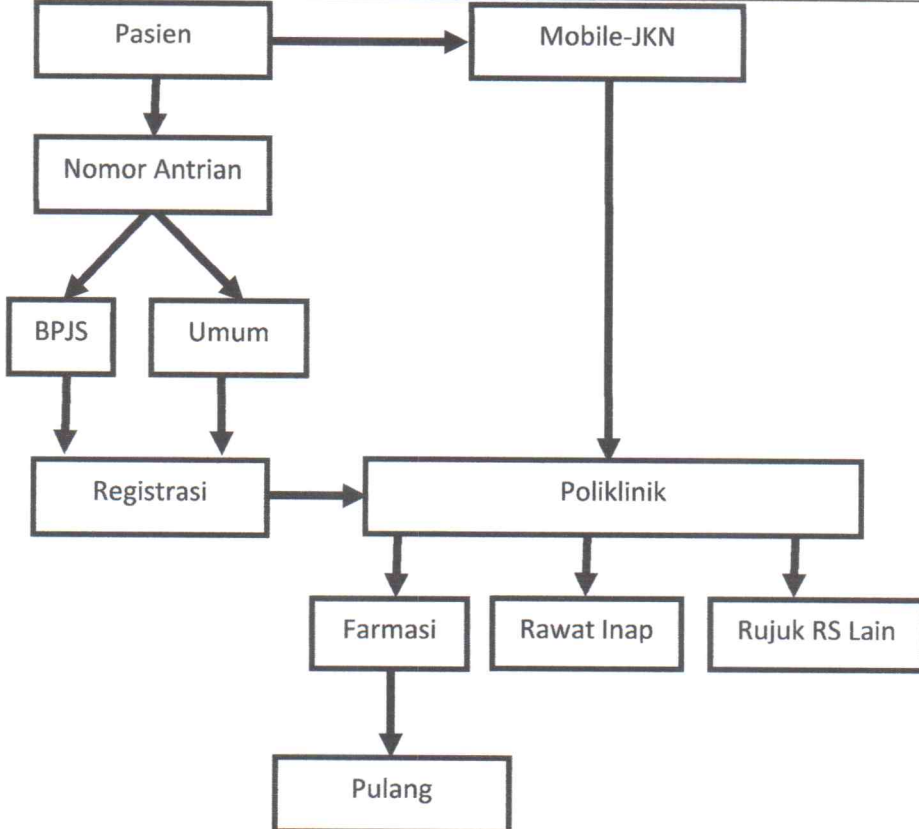
	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	5 Dokter Spesialis Ortopedi dan 2 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali



DIREKTUR

dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK PARU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 5. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 6. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit paru; 2. Pengobatan penyakit paru; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis paru dan dokter sub spesialis paru 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Paru 2. Dokter Sub Spesialis Onkologi Paru 3. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal

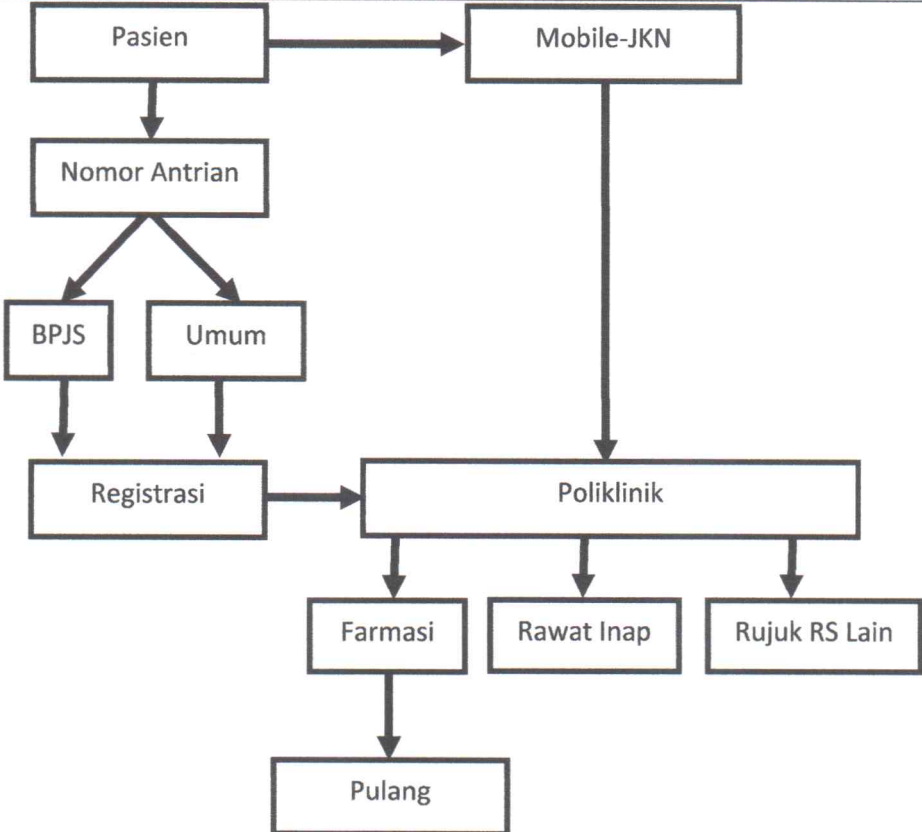
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 Dokter Spesialis Paru, 2 Dokter Sub Spesialis Paru dan 3 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK ONKOLOGI GENEKOLOGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/bidan melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi masalah tumor dan kanker pada kandungan; 2. Tindakan dan pengobatan tumor dan kanker pada kandungan; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis onkologi Genekologi 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub Spesialis Onkologi Genekologi 2. Perawat/bidan
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laport: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Sub Spesialis Onkologi Genekologi dan 1 Bidan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK PSIKIATRI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Ansuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Pasien --> Mobile_JKN[Mobile -JKN] Pasien --> Nomor_Antrian[Nomor Antrian] Nomor_Antrian --> BPJS Nomor_Antrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile_JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> Rawat_Inap[Rawat Inap] Poliklinik --> Rujuk_RS_Lain[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi kesehatan jiwa; 2. Pengobatan kesehatan jiwa; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis kesehatan jiwa 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa 2. Dokter Sub Spesialis Kesehatan Jiwa 3. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal

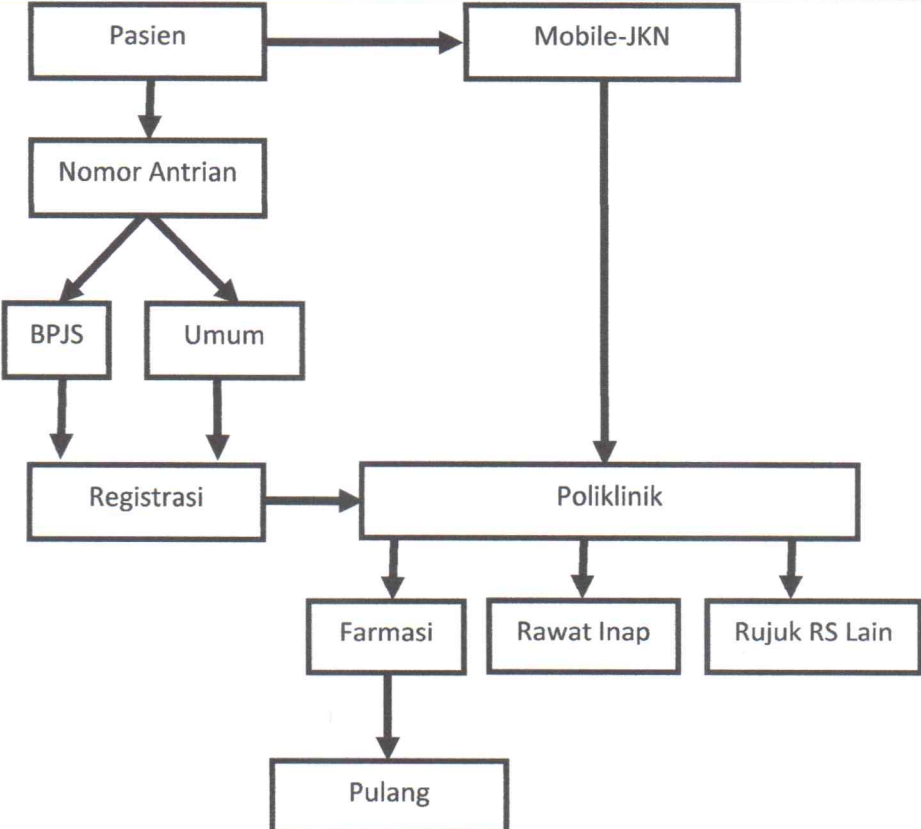
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laport: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Spesialis Jiwa, 2 Dokter Sub Spesialis Jiwa, dan 1 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Ansuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit dalam; 2. Pengobatan penyakit dalam; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis penyakit dalam 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter sub Spesialis 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 3. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Lapor: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 Dokter Spesialis Penyakit Dalam, 1 Sub Spesialis Penyakit Dalam, dan 2 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK THT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit telinga, hidung, dan tenggorokan; 2. Tindakan dan Pengobatan penyakit telinga, hidung, dan tenggorokan; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis THT dan dokter sub spesialis THT 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis THT 2. Dokter Sub Spesialis THT 3. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal

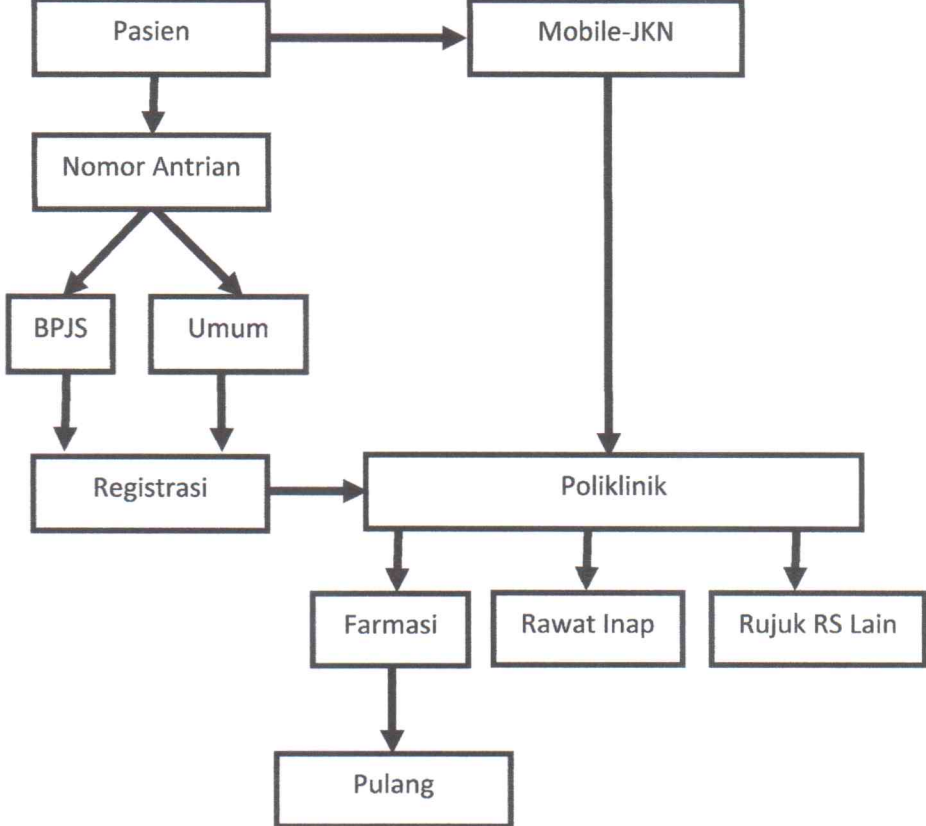
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 Dokter Spesialis THT, 1 Sub Spesialis THT, dan 2 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK REMATOLOGI - AUTO IMUN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit reumatologi-auto imun; 2. Tindakan dan pengobatan penyakit reumatologi-auto imun; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis reumatologi 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter sub Spesialis Reumatologi 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

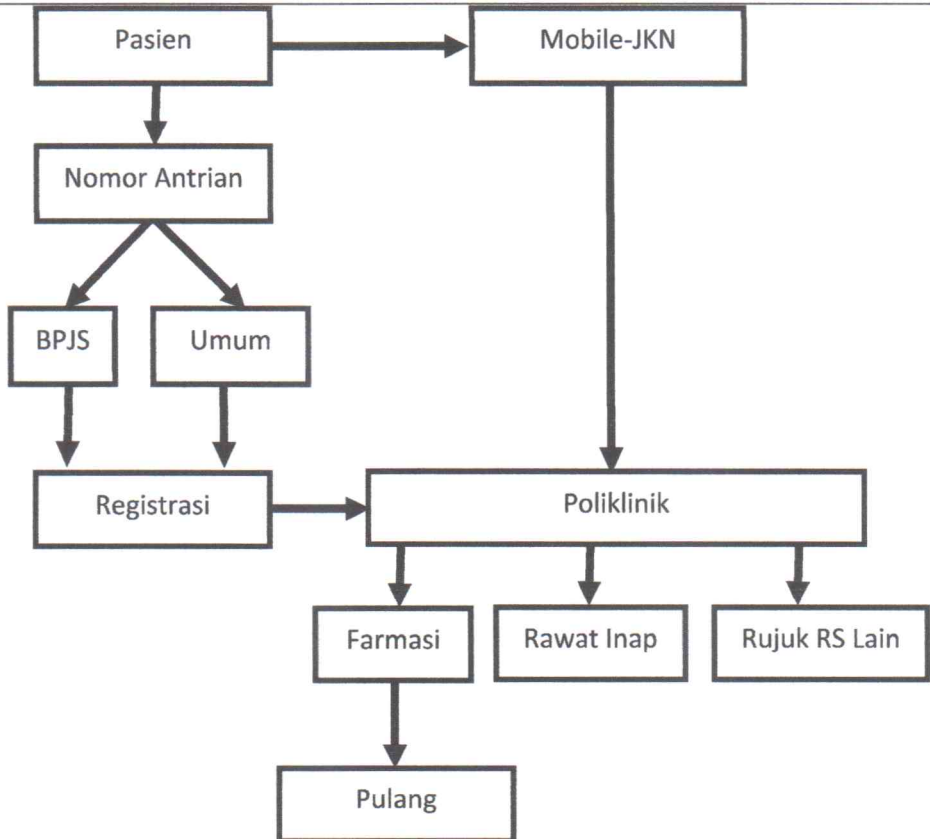
	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Lapor: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Dokter Sub Spesialis Reumatologi-Auto Imun dan 2 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK SUB SPESIALIS ANAK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Menuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu ke bagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung ke bagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung ke farmasi. 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat. 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi kesehatan anak; 2. Tindakan dan pengobatan anak; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter sub spesialis Anak 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub Spesialis Bedah Anak 2. Dokter Sub Spesialis Gastro Hepatologi Anak 3. Dokter Sub Spesialis Neurologi Anak 4. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Intern

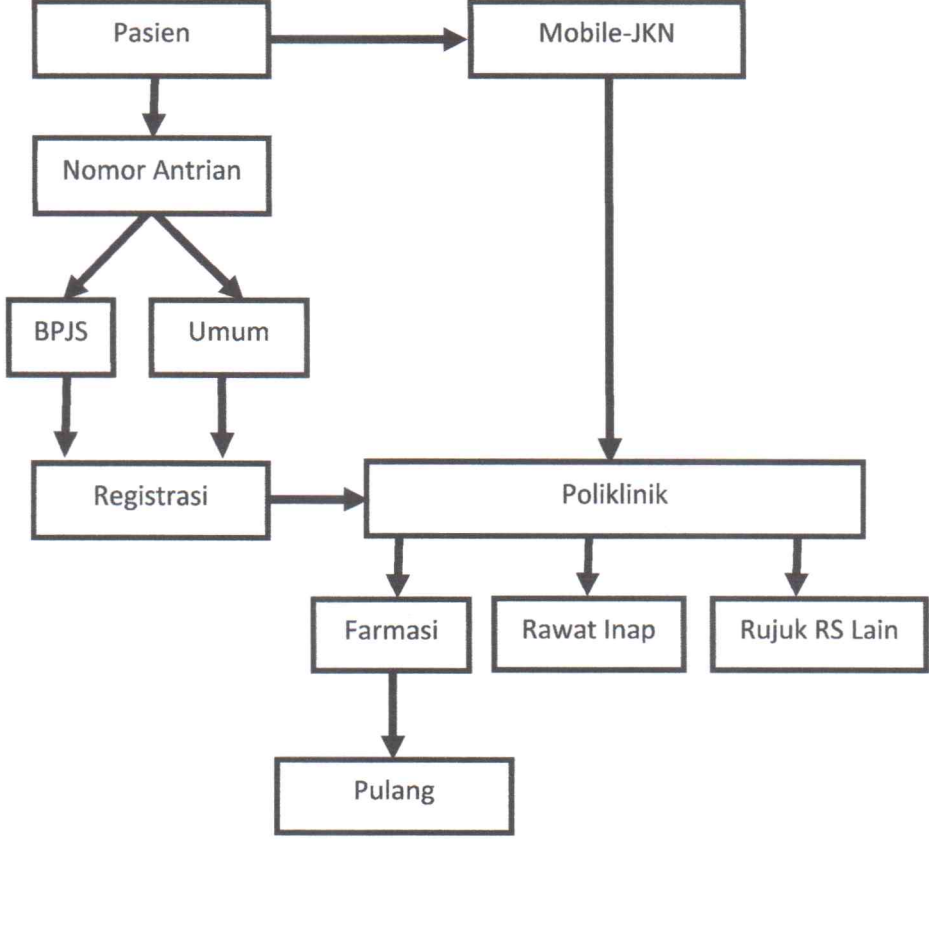
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Sub Spesialis Bedah Anak, 1 Dokter Sub Spesialis Gastropologi Anak, 1 Dokter Sub Spesialis Gastro Hepatologi Anak, dan 1 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK VCT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling Pra Tes HIV 2. Konseling Pasca Tes HIV
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan konseling 2. Alat non medis 3. Kebersihan dan keamanan 4. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter yang sudah dilatih konselor HIV 2. Perawat yang sudah dilatih Konselor HIV
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu

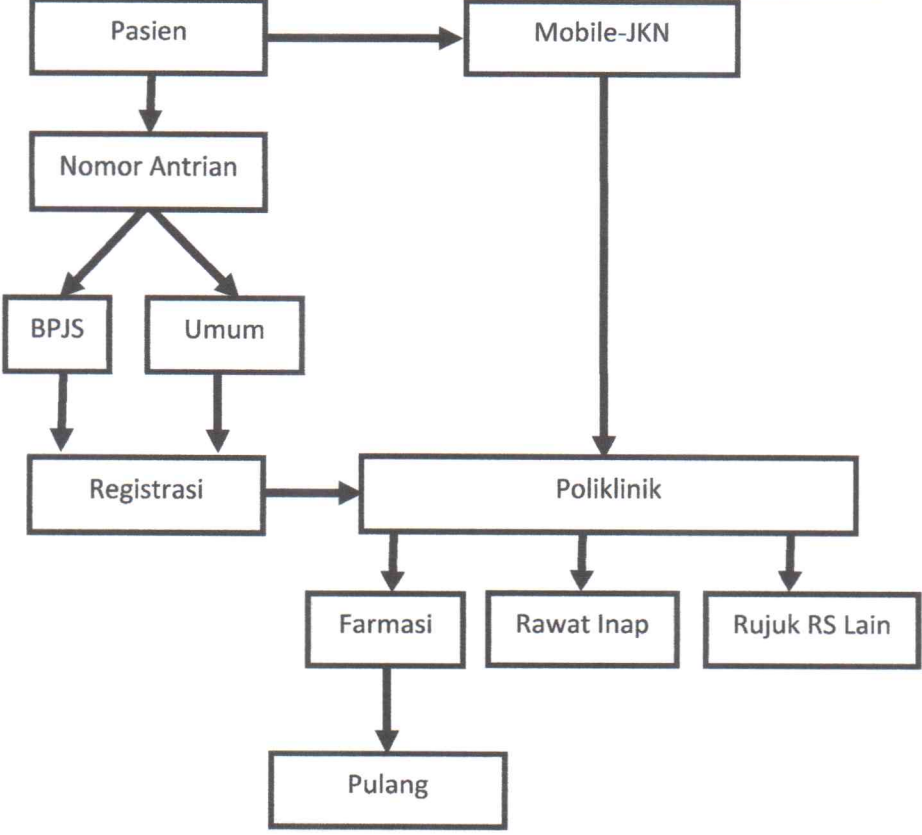
		<p>c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Lapor: www.lapor.go.id</p>
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter konselor dan 2 Perawat Konselor
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR




dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK BEDAH PLASTIK DAN REKONTRUKSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi seputar bedah plastic dan rekonstruksi; 2. Tindakan dan pengobatan ; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter sub spesialis bedah plastic rekonstruksi 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah Plastik Rekonstruksi 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

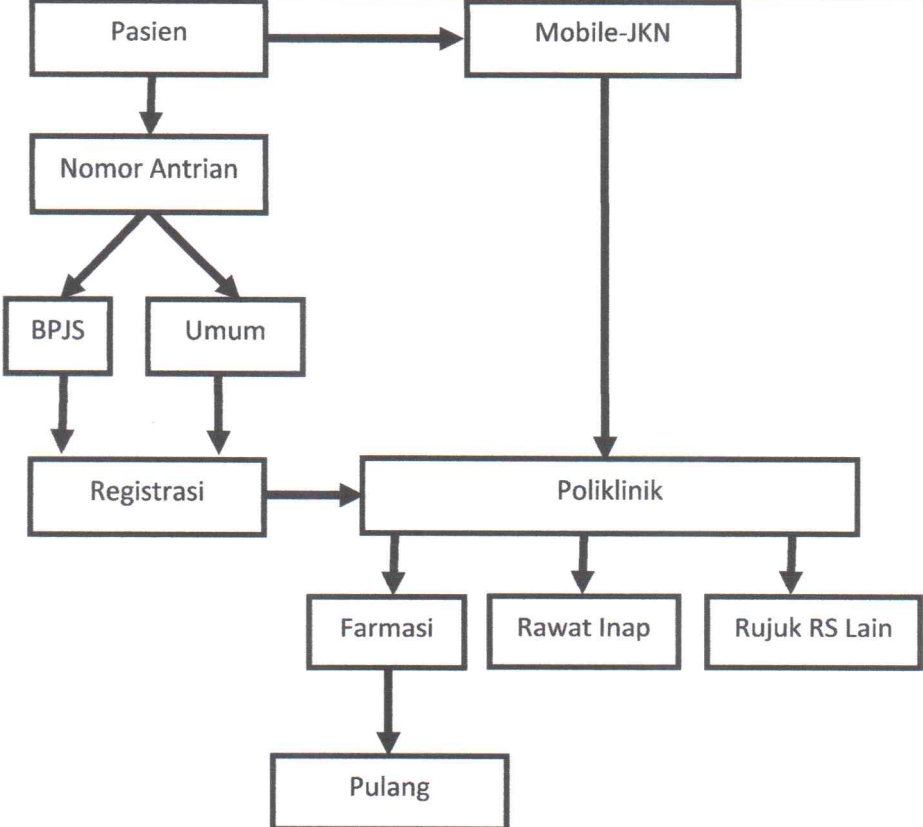
	saran dan masukan	<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial;</p> <p>a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com</p> <p>3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137</p> <p>4. Lapor: www.lapor.go.id</p>
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Sub Spesialis Bedah Plastik Rekonstruksi dan 1 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali.

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK CARDIOLOGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu ke bagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung ke bagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Maksimal 60 menit b. Waktu menyesuaikan kondisi pasien untuk kasus yang mempunyai tindakan penunjang medik
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit jantung; 2. Tindakan dan pengobatan penyakit jantung; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis penyakit jantung 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Jantung 2. Dokter Sub Spesialis Penyakit Jantung 3. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal

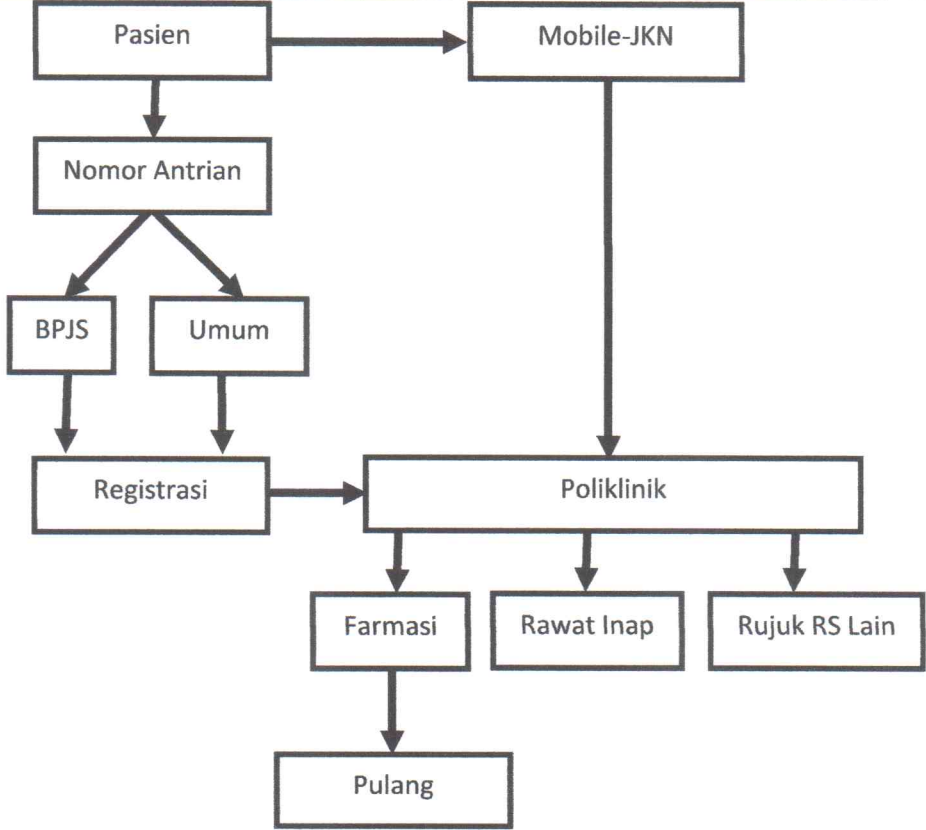
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Lapor: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	5 Dokter Spesialis Jantung, 2 Dokter Sub Spesialis Jantung dan 3 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali



DIREKTUR

dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK GIGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/perawat gigi melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu ke bagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung ke bagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Maksimal 60 menit untuk kasus tanpa komplikasi b. Waktu menyesuaikan kondisi pasien untuk kasus dengan komplikasi
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi; 2. Tindakan dan pengobatan gigi; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter gigi dan dokter spesialis gigi 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Gigi 2. Dokter Gigi 3. Perawat gigi
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	5 Dokter Gigi, 2 Dokter Spesialis Gigi, dan 3 Perawat Gigi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali



DIREKTUR


 dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK KPTI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit tropik dan infeksi; 2. Pengobatan penyakit tropic dan infeksi; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis KPTI 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis KPTI 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laport: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Sub Spesialis KPTI dan 1 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK MATA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit mata; 2. Pengobatan penyakit mata; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Mata 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Spesialis Mata dan 1 Perawat, 1 Repraksionis
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR




 dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK OBSTETRI GENEKOLOGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Pasien --> MobileJKN[Mobile-JKN] Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik MobileJKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/bidan melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi kehamilan; 2. Tindakan dan pengobatan; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis obgyn 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obgyn 2. Bidan /Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

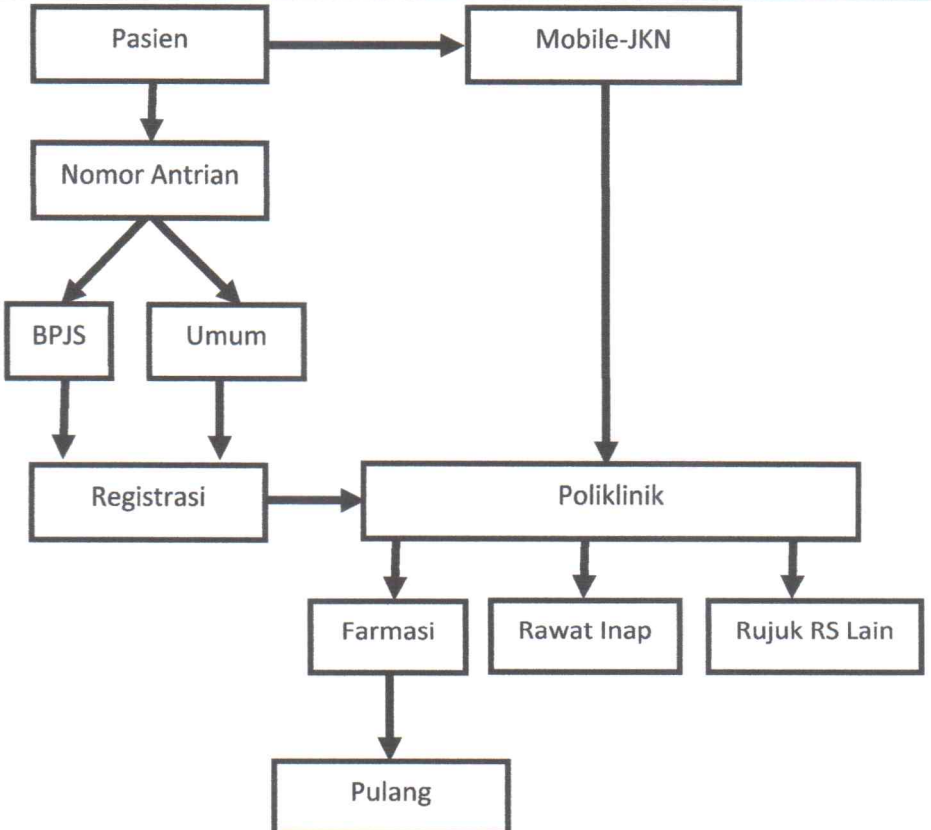
	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laport: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	5 Dokter Spesialis Obgyn dan 1 Bidan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR




 dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK BEDAH SARAF**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan.
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi seputar bedah saraf; 2. Tindakan dan pengobatan; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis bedah syaraf 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah Syaraf 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

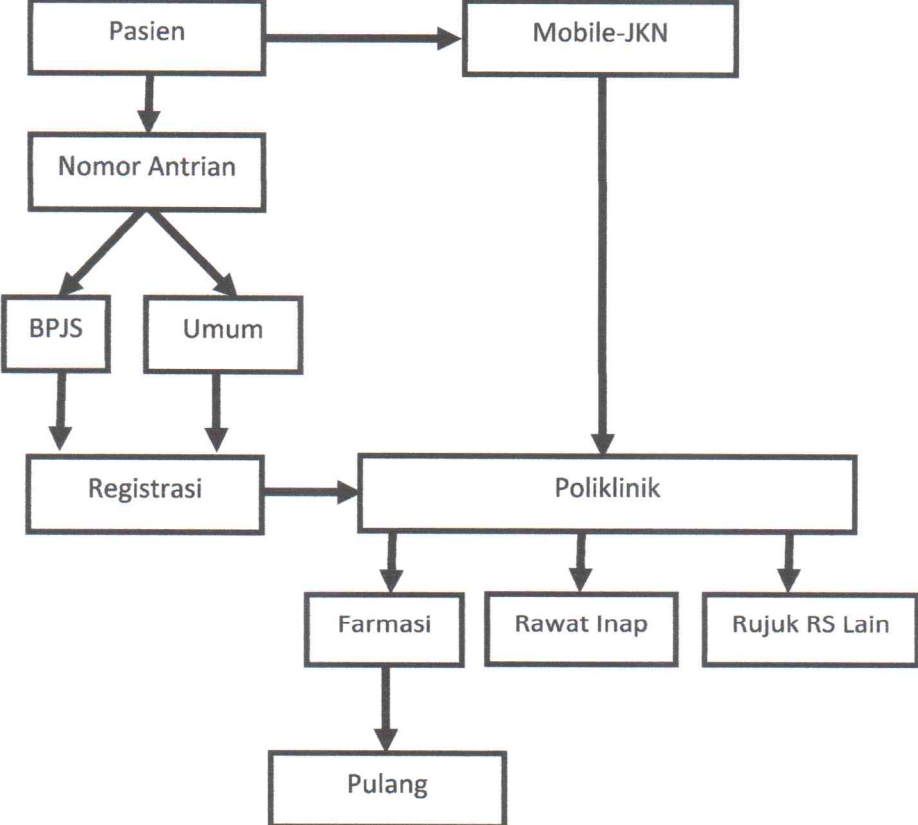
	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Lapo: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 Dokter Spesialis Bedah Syaraf dan 1 Perawat.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK BEDAH**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Maksimal 60 menit untuk kasus tanpa komplikasi b. Waktu menyesuaikan kondisi pasien untuk kasus dengan komplikasi.
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi 2. Tindakan dan pengobatan 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis bedah, bedah onkologi, bedah digestif, dan bedah kepala leher 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah 2. Dokter Sub Spesialis Bedah Onkologi 3. Dokter Sub Spesialis Bedah Digestif 4. Dokter Sub Spesialis Bedah Kepala Leher 5. Perawat

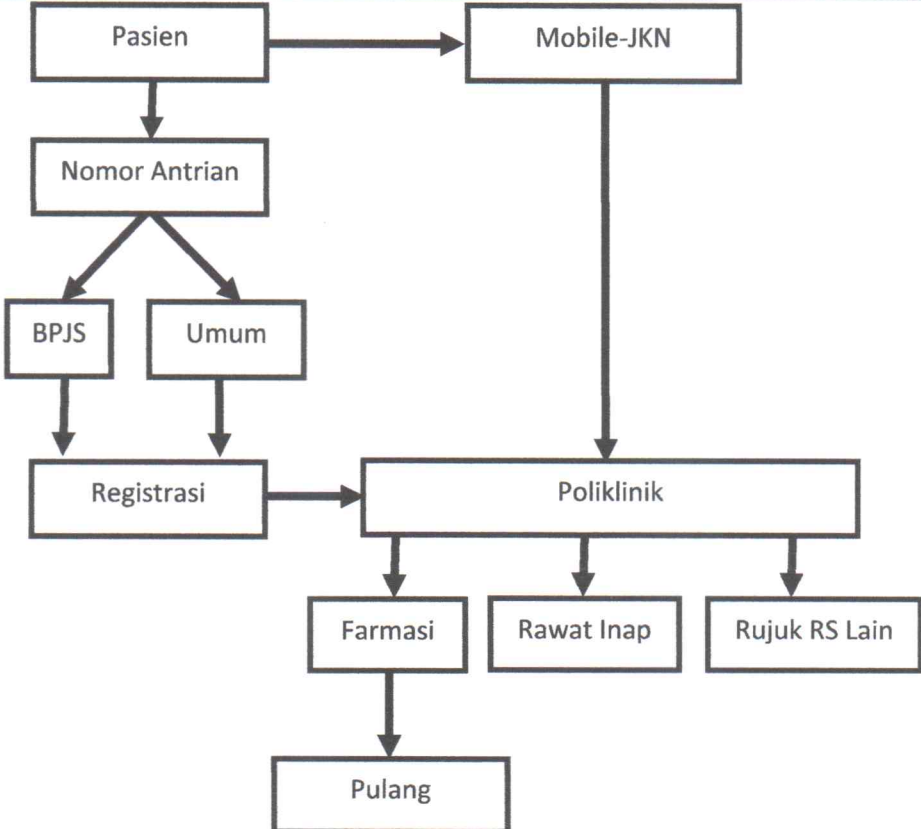
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laport: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	4 Dokter Spesialis Bedah, 2 Dokter Sub Spesialis Onkologi, 1 Dokter Sub Spesialis Digestif, 1 Dokter Sub Spesialis Kepala Leher, dan 2 Perawat.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali.

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK NEUROLOGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit Neurologi; 2. Pengobatan penyakit Neurologi; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis Neurologi 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Neurologi 2. Dokter Sub Spesialis Neurologi 3. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

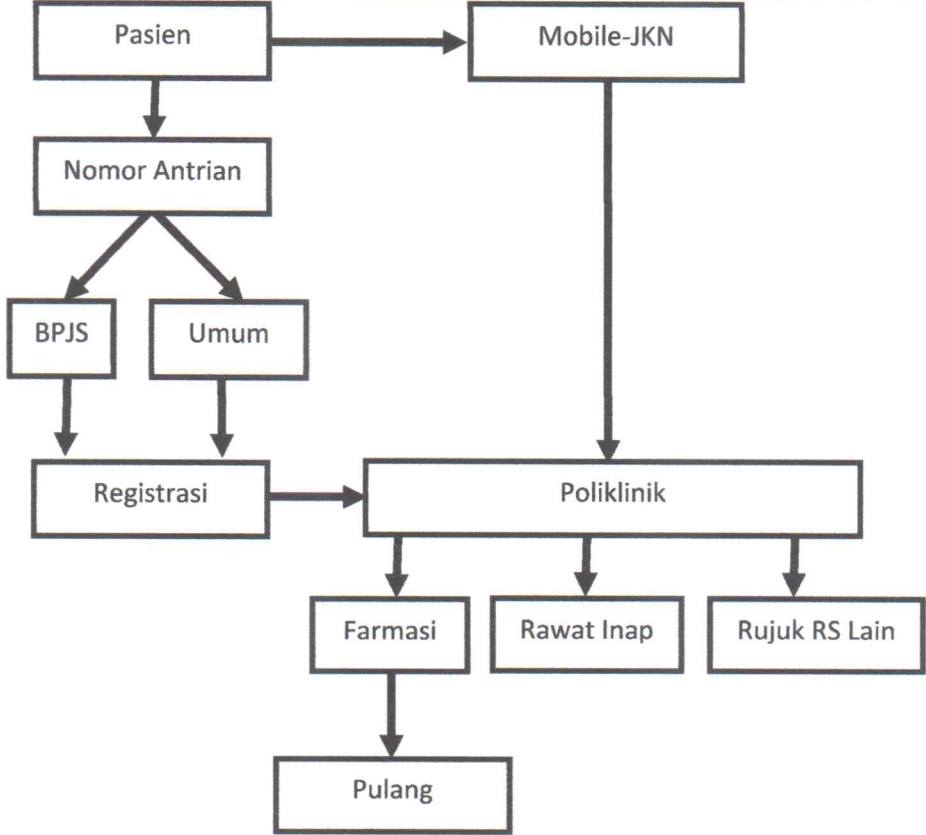
	saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 Dokter Spesialis Neurologi, 1 Dokter Sub Spesialis Neurologi, dan 3 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN
POLIKLINIK KULIT DAN KELAMIN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. KTP/KK/ Kartu kepesertaan BPJS b. Surat Pengantar lain (bila ada) c. Surat Rujukan online/ surat pengantar dari PPK I 2. Pasien Asuransi lain <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Inhealth yang masih aktif dan rujukan online dari FKTP b. Kartu BPJS Ketenagakerjaan c. KTP/ KK 3. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. KTP b. Surat pengantar bila ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Pasien --> Mobile-JKN Pasien --> NomorAntrian[Nomor Antrian] NomorAntrian --> BPJS NomorAntrian --> Umum BPJS --> Registrasi Umum --> Registrasi Registrasi --> Poliklinik Mobile-JKN --> Poliklinik Poliklinik --> Farmasi Poliklinik --> RawatInap[Rawat Inap] Poliklinik --> RujukRS[Rujuk RS Lain] Farmasi --> Pulang </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antri 2. Jika pasien BPJS menggunakan Mobile-JKN, langsung cek-in ke loket M-JKN 3. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi pembuatan SEP/surat elegibilitas pasien (khusus pasien BPJS) 4. Pasien umum melakukan registrasi kemudian melakukan pembayaran ke kasir 2. Pasien Munuju Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat melakukan pengkajian kepada pasien 2. Pasien diperiksa oleh dokter 3. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang bagi pasien umum melakukan pembayaran terlebih dahulu kebagian kasir dan menyerahkan bukti pembayaran sedangkan pasien BPJS bila diperlukan pemeriksaan penunjang langsung kebagian pemeriksaan penunjang dengan menyerahkan bukti SEP kemudian dilakukan pemeriksaan penunjang sesuai dengan permintaan dokter. 4. Hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke dokter yang memeriksa. 3. Pengambilan obat <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS yang mendapatkan resep dari dokter langsung kefarmasi 2. Pasien Umum yang mendapatkan resep dari dokter langsung menuju Farmasi untuk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke Farmasi untuk mendapatkan obat 4. Pasien selesai pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulang 2. Rawat Inap 3. Rujuk RS lain yang lebih tinggi
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
5	Biaya (Tarif)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada Biaya bagi Pasien yang sudah dijamin BPJS Kesehatan atau Jaminan Perusahaan lainnya. - Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi penyakit kulit dan kelamin; 2. Pengobatan penyakit kulit dan kelamin; 3. Resep; 4. Pemberian rujukan.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite dokter spesialis penyakit kulit dan kelamin 2. Pelayanan Keperawatan 3. Ruang periksa dokter 4. Alat Medis dan non medis 5. Kebersihan dan keamanan 6. Ruang tunggu terbuka
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis kulit dan kelamin 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medik) 2. Komite Medis 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran

	saran dan masukan	<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial;</p> <p>a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id</p> <p>b. Instagram: rsu.hajimedan.provsu</p> <p>c. Whatsapp: 081362442137</p> <p>d. Email: rsuhajimedan@gmail.com</p> <p>3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137</p> <p>4. Lapor: www.lapor.go.id</p>
11	Jumlah Pelaksana	4 Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin dan 1 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

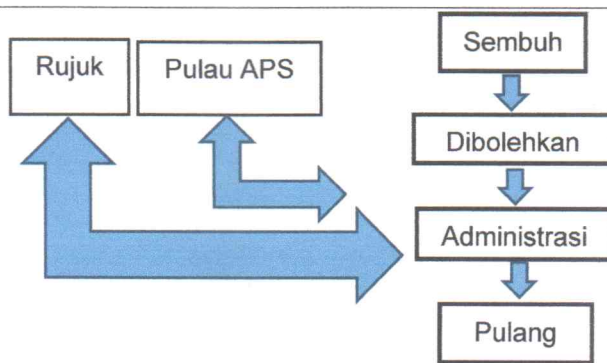


DIREKTUR

dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/Kartu Kepesertaan BPJS/Kartu BPJS Tenaga Kerjaan atau Surat Jaminan Perawatan lainnya (jika ada) 2. Surat Pengantar/Surat Rujukan/Rujukan Online (Sisrute) 3. Menandatangani Surat Persetujuan Rawat Inap
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[Pasien] --> B[Instalasi Gawat Darurat / Rawat Jalan] B --> C[Indikasi Rawat Inap] C --> D[Proses Administrasi] D --> E[Ketersediaan Tempat] E --> F[Pasien] F --> G[Pasien] G --> H[Proses Perawatan] H --> I[Meninggal] H --> J[Belum] J --> K[] J --> L[] </pre>



1. Pasien masuk instalasi gawat darurat /rawat jalan
2. Dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik dan penunjang serta menghubungi dokter spesialis yang terkait untuk penanganan awal.
3. Jika ada indikasi rawat inap maka keluarga diarahkan ke Administrasi dengan menunjukkan surat pengantar dokter/ kartu BPJS Kesehatan/BPJS Ketenagakerjaan/Surat Jaminan Perusahaan (jika ada)
4. Petugas Rekam Medis menyiapkan berkas Rekam Medis.
5. Petugas Rekam Medis menginfokan ke pasien/keluarga tentang ketersediaan tempat tidur dan jika ruangan penuh pasien menunggu antrian Rawat Inap.
6. Selanjutnya Pasien/keluarga menandatangani Surat Persetujuan Rawat Inap dan membayar biaya panjar rawatan bagi pasien umum atau yang jaminan perawatannya belum jelas.
7. Kemudian pasien diantar ke ruang rawat inap untuk mendapatkan perawatan, tindakan dan terapi dari dokter spesialis/sub spesialis dan perawat.
8. Jika pasien memerlukan konsultasi dengan dokter ahli atau peralatan medis yang tidak ada di UPTD Khusus RSU Haji Medan maka pasien dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan lain, persetujuan pasien atau keluarga.
9. Pasien diizinkan pulang apabila sudah sembuh atau sudah diizinkan pulang oleh dokter yang merawat.
10. Apabila pasien pulang tanpa izin dari dokter yang merawat, maka pasien/keluarga harus menandatangani pernyataan pulang atas permintaan sendiri (PAPS)
11. Apabila pasien dinyatakan meninggal, pasien boleh dibawa ke rumah duka setelah 2 jam dari waktu dinyatakan meninggal dunia.

4	Jangka waktu penyelesaian	Lama pelayanan tergantung keadaan pasien
5	Biaya (Tarif)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/Jaminan tidak dipungut biaya. 2. Pasien umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi kesehatan 2. Fasilitas Rawat Inap 3. Pemeriksaan dan tindakan medis 4. Hasil pemeriksaan penunjang 5. Diagnosa penyakit 6. Obat-obatan 7. Pelayanan Keperawatan
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap 2. Visite dokter spesialis/Sub Spesialis 3. Makan dan minum 4. Bimbingan rohaniawan 5. Kebersihan dan Keamanan
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Dokter Sub Spesialis

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Dokter Umum 4. Perawat 5. Bidan 6. Tenaga Kesehatan lainnya
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Seksi Pelayanan Medis) 2. Komite Medis 3. Komite Keperawatan 4. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email : rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan :081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Dokter Spesialis/Sub Spesialis dan 1 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

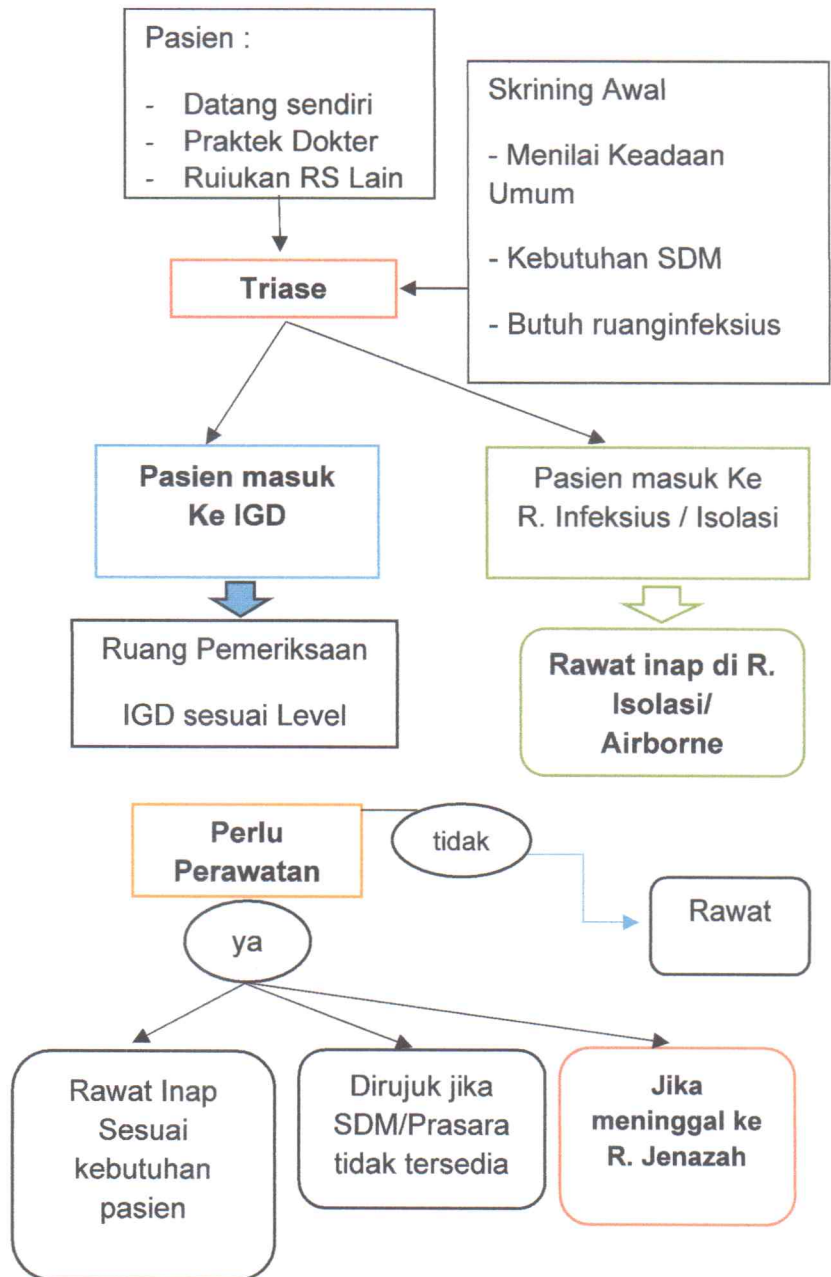
UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/MENKES/Per/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438 / MENKES / PER / IX / 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran; 7. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor : 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Haji Medan Provinsi Sumatera Utara. 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/0.18.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan KTP (identitas diri) atau menunjukkan kartu BPJS. 2. Menunjukkan surat rujukan/pengantar jika di perlukan
3	Sistem mekanisme dan prosedur	<p>Alur Pasien IGD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang datang akan dilakukan skrining dan triase sebelum masuk keruangan IGD. 2. Petugas Triase melakukan penilaian melalui anamnesis dan mengisi Formulir Triase. 3. Pasien dikategorikan berdasarkan Emergency Severity Index (ESI) dibagi dalam 5 level melalui Triase primer. 4. Pasien dengan penyakit yang menyebar lewat udara atau ditularkan melalui udara (airborne disease) di arahkan keruangan infeksius/isolasi. 5. Pasien yang masuk keruangan IGD diarahkan ketempat pemeriksaan sesuai dengan level kegawat daruratannya dan akan dinilai kembali oleh dokter IGD. 6. Setelah dokter melakukan anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemberian terapi IGD, maka pasien akan dilakukan observasi sementara. Kemudian dinilai apakah kondisi pasien harus dilakukan rawat inap atau bisa berobat jalan. 7. Perawat ataupun dokter mengarahkan keluarga untuk mendaftar kependaftaran rekam medis IGD. 8. Dokter melakukan penilaian ulang terhadap kondisi pasien setelah diberikan terapi dan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan. 9. Jika kondisi pasien membaik, maka dianjurkan untuk rawat jalan. 10. Jika kondisi pasien tidak ada perbaikan setelah pemberian terapi atau dinilai butuh perawatan

lanjutan maka dilakukan edukasi ke pasien dan keluarga untuk pasien di rawat inap.

11. Pada kondisi pasien yang datang sudah meninggal dunia atau disebut DOA (Death on arrival) maka pasien diarahkan ke Kamar Jenazah.

Alur Pasien Gawat Darurat



4	Jangka waktu penyelesaian	Respon time ≤ 5 menit (waktu yang dibutuhkan mulai pasien dilakukan Triase di IGD sampai mendapat pelayanan dokter)
5	Biaya (Tarif)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/ Asuransi tidak dikenakan biaya (biaya diklaim BPJS/Asuransi). 2. Pasien umum termasuk dalam biaya rawat inap sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan pasien gawat darurat - Pelayanan rujukan pasien
7	Sarana, prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Triase 2. Ruang Pendaftaran IGD 3. Ruang Dekontaminasi 4. Ruang Tindakan 5. Ruang Infeksius/Isolasi 6. Ruang PONEK 7. Ruang Farmasi

		8. Ruang Tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi Pelayanan Medik 2. Komite Medik 3. Komite Keperawatan 4. SPI (Satuan Pengurus Internal)
10	Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan	1. Pengaduan saran dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email : rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan :081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 20 orang 2. Perawat / bidan 33 orang 3. Admisi 5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan medis
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui : 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
INSTALASI GIZI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN- RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rawat inap yang terdatadalam daftar diet ruangan (meal order) 2. Pasien IGD yang terindikasi rawat inap tetapi belum mendapatkan ruangan dan sudah tiba jadwal makan dan harus dilaporkan oleh perawat/ petugas IGD. 3. Konsultasi gizi pasien rawat inap dilakukan kepada pasien yang menjalani rawat inap di UPTD Khusus RSU Haji Medan, dengan hasil skor skrining gizi ≥ 2 atau kondisi khusus. 4. Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan dilakukan pada pasien yang membawa surat rujukan dari dokter di poli untuk konsultasi gizi.

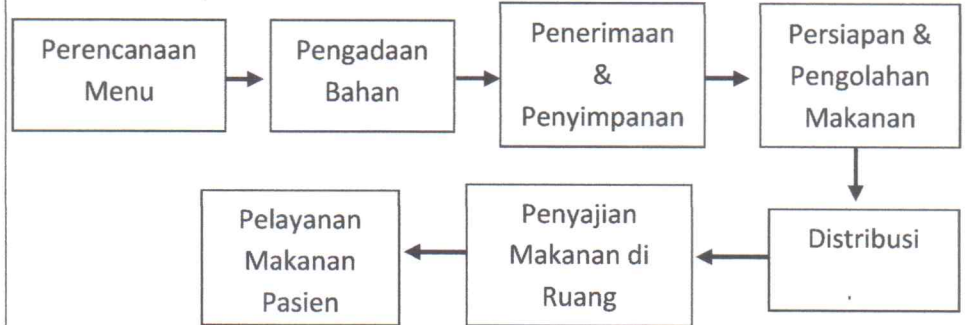
3

Sistem,
Mekanisme,
dan Prosedur

1. Pelayanan Penyelenggaraan Makanan

- a. Membuat perencanaan menu makanan
- b. Melakukan pengadaan bahan makanan
- c. Menerima dan menyimpan bahan makanan
- d. Menyiapkan dan mengolah makanan
- e. Menyajikan makanan
- f. Mendistribusikan makanan pasien diruang rawat inap/ IGD (jika ada)

Alur pelayanan penyelenggaraan makanan



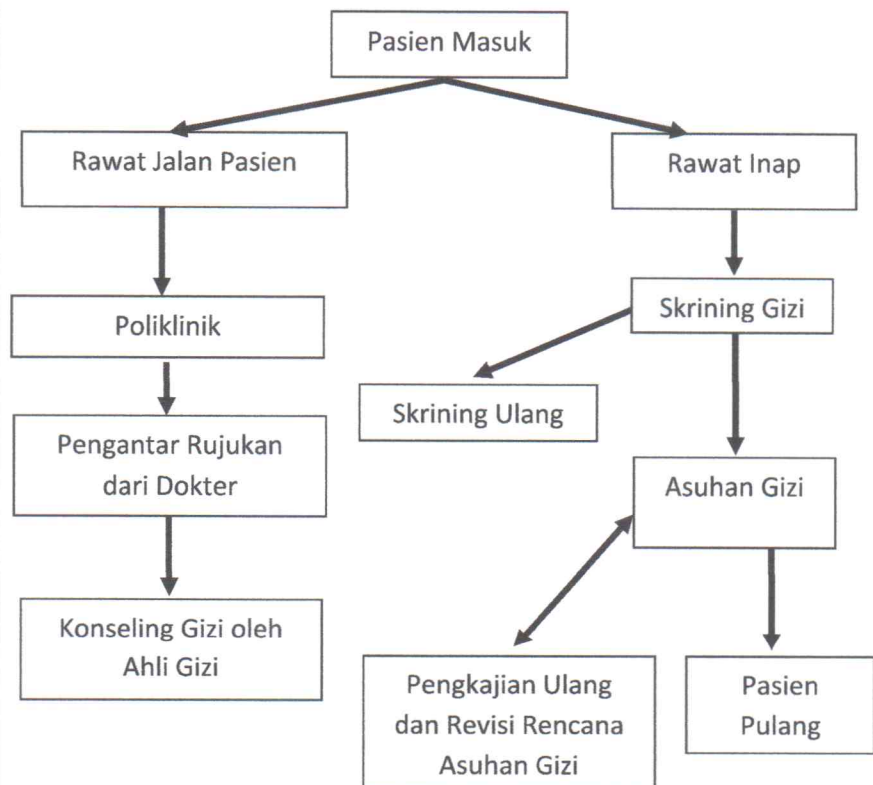
2. Pelayanan Gizi Rawat Inap

- a. Pasien masuk dari klinik rawat jalan/ IGD
- b. Perawat melakukan skrining gizi
- c. Jika hasil skrining gizi awal ≥ 2 atau kondisi khusus yang beresiko malnutrisi dilakukan proses asuhan gizi terstandar (PAGT)
 - 1. Pengkajian gizi
 - 2. Diagnosa gizi
 - 3. Intervensi gizi
 - 4. Monitoring dan evaluasi gizi.

3. Pelayanan Gizi rawat Jalan

- a. Pasien dari poliklinik langsung datang ke ahli gizi dengan membawa surat rujukan dari dokter.
- b. Ahli Gizi memberikan konsultasi gizi.

Alur Pelayanan Gizi Rawat Inap dan Rawat Jalan



4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan makanan terbagi dalam 3 waktu penyajian makanan utama dan 2 kali penyajian snack, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Makan pagi jam 07.00- 07.30 WIB b. Snack pagi jam 10.00 WIB c. Makan siang 12.00-13.00 WIB d. Snack sore 16.00 WIB e. Makan malam 18.00-19.00 WIB 2. Konsultasi gizi bagi pasien rawat inap dilaksanakan dari pukul 08.00 WIB – 14.30 WIB 3. Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan dilaksanakan dari pukul 09.00 WIB – 14.30 WIB
5	Biaya(Tarif)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/ Asuransi tidak dikenakan biaya (biaya diklaim BPJS/Asuransi). 2. Pasien umum termasuk dalam biaya rawat inap sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Penyelenggaraan Makanan <ol style="list-style-type: none"> a. Makanan biasa b. Makanan lunak c. Makanan saring d. Makanan cair e. Makanan diet umum f. Makanan diet khusus 2. Pelayanan Gizi Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> a. Edukasi gizi pasien dan keluarga b. Konsultasi gizi pasien c. Terapi diet pasien 3. Pelayanan gizi rawat jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Konsultasi gizi
7	Sarana, Prasarana Dan Atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> A. Pelayanan Gizi Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan kantor Meliputi meja, dan kursi. 2. Peralatan Konsultasi dan Penyuluhan Meliputi Food model, leaflet diet dan bahan makanan penukar, buku pencatatan dan pelaporan. 3. Peralatan Antropometri Meliputi timbangan berat badan dan alat ukur tinggi badan. B. PELAYANAN GIZI RAWAT INAP DAN PENYELENGGARAAN MAKANAN <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerimaan bahan makanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja penerimaan bahan makanan 2. Timbangan 3. Kereta angkut 4. Pisau 5. Container bahan makanan 6. Troli barang 7. Lemari arsip 8. Insect killer 9. Tempat sampah 2. Ruang penyimpanan bahan makanan basah dan kering <ol style="list-style-type: none"> 1. Frezzer 2. Lemari pendingin 3. Kipas angin 4. Palet beras 5. Rak/lemari penyimpanan bahan makanan kering 6. Timbangan 7. Kereta angkut 8. Container bahan makanan 9. Termometer suhu 10. AC

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Ruang Persiapan, Pemasakan dan Distribusi makanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja persiapan / meja pemorsian 2. Bangku kerja 3. Bak cuci/ westafel 4. Blender 5. Timbangan meja 6. Talenan 7. Pisau 8. Rak piring 9. Kompor gas elpiji 10. Panci besar 11. Penggorengan 12. Cerobong asap diatas kompor. 13. Insect Killer 14. APAR 15. Rice cooker 16. Alat makan pasien sesuai kelas 17. Troli saji 18. Troli untuk makanan (food trolley) 4. Dapur susu <ol style="list-style-type: none"> 1. Lemari pendingin 2. Meja kerja 3. Bak pencuci (westafel) 4. Gelas ukur 5. Rak susun (rak penyimpanan susu) 6. AC 5. Ruang pencucian alat makan pasien dan penyimpanan alat <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin pencuci alat 2. Bak pencuci alat 3. Tempat sampah 4. Rak penyimpanan alat. 5. Kipas angin 6. Ruang ruang ganti pegawai/loker <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker 2. Baju khusus 3. Sepatu/sandal khusus 4. Penutup rambut 5. Masker 6. AC 7. Toilet 7. Ruang pengawas/ Nutrisionis <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Lemari berkas/arsip 4. Intercom/telephon 5. Komputer dan printer 6. AC
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nutrisionis/ ahli gizi 2. Pram masak 3. Pram saji
9	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang 2. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik 3. Kepala Instalasi Gizi 4. Satuan Pengawas Internal (SPI) 5. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya

10	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website : rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram :rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email : rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan :081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nutrisionis 13 orang 2. Tenaga pengolah 12 orang 3. Pramusaji/ pekaya 15 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya SPM 2. Adanya SPO 3. Kepastian Persyaratan 4. SDM Kompeten di bidangnya
13	Jaminan Keamanan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pasien safety 2. Pelaksanaan pencegahan dan pengendalian infeksi 3. Pelaksanaan budaya keselamatan pasien 4. ketersediaan alat pemadam kebakaran /K3
14	Evalusi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
INSTALASI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK**

NO	KOMPONEN		URAIAN
1	DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN- RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411 Tahun 2010 tentang Laboratorium Klinik 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	PERSYARATAN PELAYANAN	:	<p>Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> • Bukti Pembayaran • Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter umum dan dokter spesialis. 2. BPJS : <ul style="list-style-type: none"> • Bukti Pelayanan Rawat Jalan • SEP (Surat Egibilitas Pasien) • Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter umum dan dokter spesialis <p>Rawat Inap :</p> <p>BPJS & Umum : Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter umum/dokter spesialis & Sampel Pemeriksaan.</p> <p>Rujukan :</p> <p>Surat rujukan permintaan pemeriksaan laboratorium dari Dokter umum/dokter spesialis serta membawa sampel /pasien yang mau dirujuk.</p>
3	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	<p>Rawat Jalan /MCU :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dari Poliklinik, Poliklinik Luar RSU, dan permintaan sendiri yang sudah mendaftar di pendaftaran. 2. Pasien melakukan registrasi pada bagian administrasi rawat jalan & laboratorium sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Pasien menuju ke ruangan sampling. 4. Petugas laboratorium melakukan pengambilan darah dan melakukan pemeriksaan sampel (darah, urine, feses). 5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu. 6. Petugas membuat laporan hasil pemeriksaan dan divalidasi oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik .

7. Setelah pemeriksaan selesai hasil dikeluarkan dan diserahkan kepada pasien.

Rawat Inap :

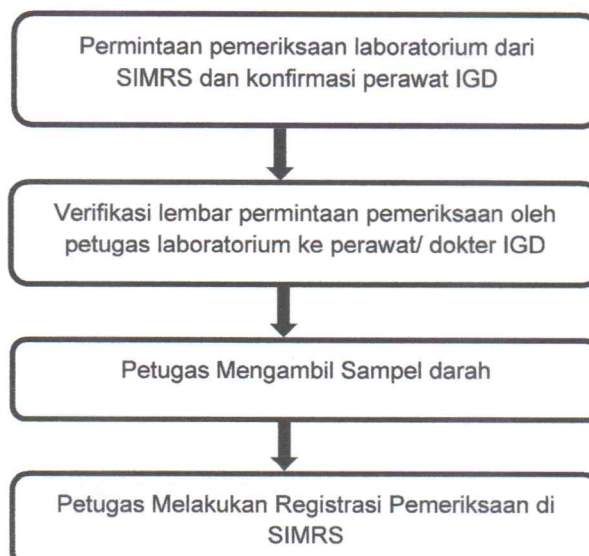
1. Perawat mengantar surat permintaan pemeriksaan ke unit laboratorium
2. Petugas laboratorium melakukan verifikasi kesesuaian permintaan pemeriksaan di surat permintaan dengan inputan SIMRS.
3. Petugas laboratorium keliling mengambil sampel pemeriksaan darah sesuai kebutuhan . Khusus urine dan feses diantara langsung oleh petugas perawat. .
4. Petugas laboratorium melakukan registrasi sesuai dengan lembaran pemeriksaan laboratorium dari sampel pasien.
5. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan sampel, membuat laporan hasil pemeriksaan, dan di validasi oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik.
6. Setelah pemeriksaan selesai hasil dikeluarkan dan diantar ke ruangan rawat inap oleh petugas administrasi.

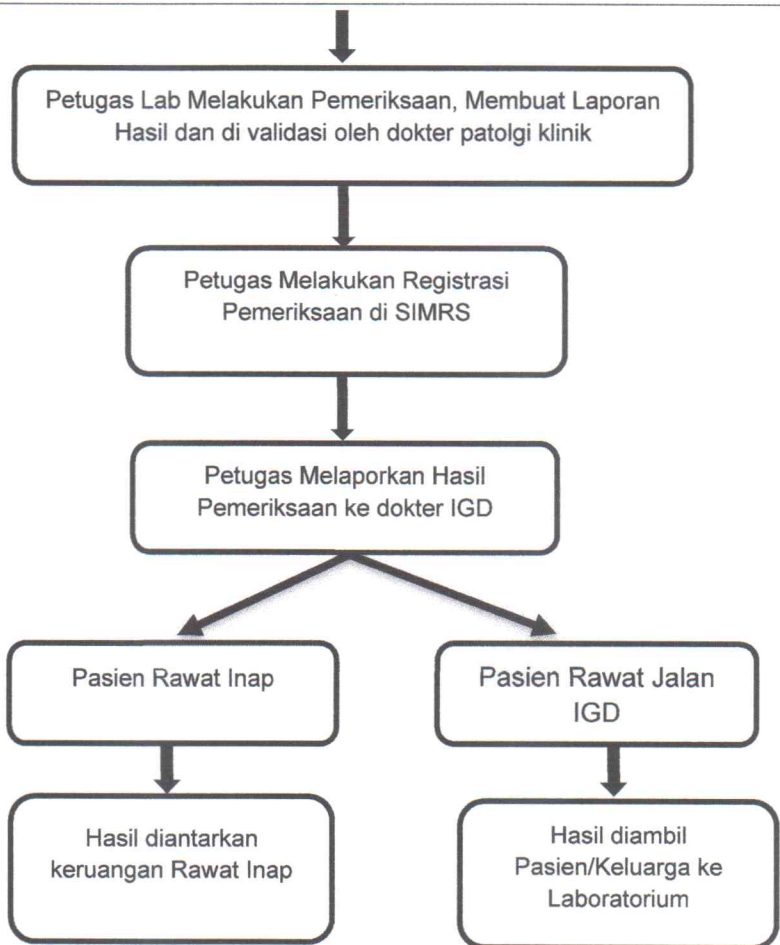
IGD :

1. Petugas IGD melakukan penginputan permintaan pemeriksaan di SIMRS dan dikonfirmasi melalui telepon ke unit laboratorium.
2. Petugas laboratorium mengambil surat pengantar permintaan pemeriksaan ke perawat IGD.
3. Petugas laboratorium mengambil sampel pemeriksaan darah sesuai kebutuhan . Khusus urine dan feses diantara langsung oleh petugas perawat.
4. Petugas laboratorium melakukan registrasi sesuai dengan lembaran permintaan pemeriksaan laboratorium dari sampel pasien.
5. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan sampel membuat laporan hasil pemeriksaan dan divalidasi oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik.
6. Hasil Pemeriksaan dilaporkan kepada Dokter IGD dengan mengkonfirmasi nama pasien.
7. Khusus pasien rawat jalan di IGD, hasil diambil ke unit laboratorium oleh pasien/keluarga.

ALUR PELAYANAN PASIEN KE LABORATORIUM

1. IGD





ALUR PELAYANAN PASIEN KE LABORATORIUM

1. RAWAT JALAN DAN INAP



4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu tunggu hasil Pemeriksaan \leq 140 menit.
5	BIAYA PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesein BPJS/ Jaminan tidak dipungut biaya 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	PRODUK LAYANAN	:	Hasil pemeriksaan laboratorium
7	SARANA, PRASARANA DAN ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengambilan Sampel 2. Ruang Tunggu Pasien 3. Ruang Pemeriksaan Sampel 4. Ruangan Dokter 5. Plebotomy 6. Hematology Analyzer 7. Kimia Analyzer 8. Alat Elektrolit 9. Wondfo Analyzer 10. Ichroma Analyzer 11. Istat Analyzer 12. Centrifuge 13. Rotator 14. Alkes BDRS 15. Urinalisa Analyzer 16. LED Analyzer 17. Micro Pipet 18. BMHP Laboratorium 19. Meja Kursi 20. Komputer dan Printer 21. Kulkas 22. Lemari Reagen 23. Filling Kabinet
	KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Administrasi
	PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang 2. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik 3. Kepala Instalasi Laboratorium 4. Kepala Ruangan 5. Satuan Pengawas Internal (SPI) 6. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
	PENGADUAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email : rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan : 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
	JUMLAH PELAKSANA	:	<p>2 Orang Dokter Spesialis Patologi Klinik 26 Orang Tenaga Teknologi Laboratorium Medik 5 Orang Administrasi</p>
	JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya SPO 2. Adanya SPM 3. Kepastian persyaratan 4. Kesesuaian Hasil Pemeriksaan
	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Menjamin kerahasiaan pasien

EVALUASI KINERJA PELAKSANA :	Evaluasi kinerja dilakukan melalui : 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali
------------------------------	---

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
PENGANTARAN JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Permenkes No. 71 Tahun 2013 Pasal 29 tentang Pelayanan ambulans. 7. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 143/MENKES-KESOS/SKII/2001 Tahun 2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik; 8. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 9. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti penyelesaian administrasi perawatan (Pasien rawatan UPTDK RSU Haji Medan) 2. Bukti pembayaran penggunaan mobil ambulans
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Keluarga membayar biaya ke kasir] --> B[Petugas ambulans Menerima informasi dan tujuan] B --> C[Ambulans menuju kamar jenazah] C --> D[Petugas ambulans mengantar jenazah ke tujuan] D --> E[Selesai Mengantar, ambulans kembali Ke RSU Haji Laporan Kerja] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga membayar biaya pelayanan ke kasir , 2. Petugas ambulans menerima informasi dan tujuan pengantaran jenazah 3. Ambulans menuju ke kamar jenazah (DAARUL MAWAT) untuk mengangkut jenazah 4. ambulans mengantar jenazah ke tujuan 5. selesai mengantar maka petugas ambulans kembali ke RSU Haji Medan dan membuat laporan.
4	Jangka waktu penyelesaian	30 Menit (jika kendaraan tersedia)
5	Tarif / Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/ Jaminan tidak dipungut biaya 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan.
6	Produk Pelayanan	Layanan pengantaran jenazah dari UPTD. Khusus RSU Haji Medan
7	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil 2. Emergency Kit 3. APD
8	Kompetensi Pelaksana	Supir Ambulans ;
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan Langsung (Kepala Seksi Penunjang Non-Medis); 2. Satuan Pengawas Internal.

10	Penanganan komplain, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email : rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan : 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Petugas ambulans berjumlah 10 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan pasien dalam proses rujukan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali.

DIREKTUR



dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

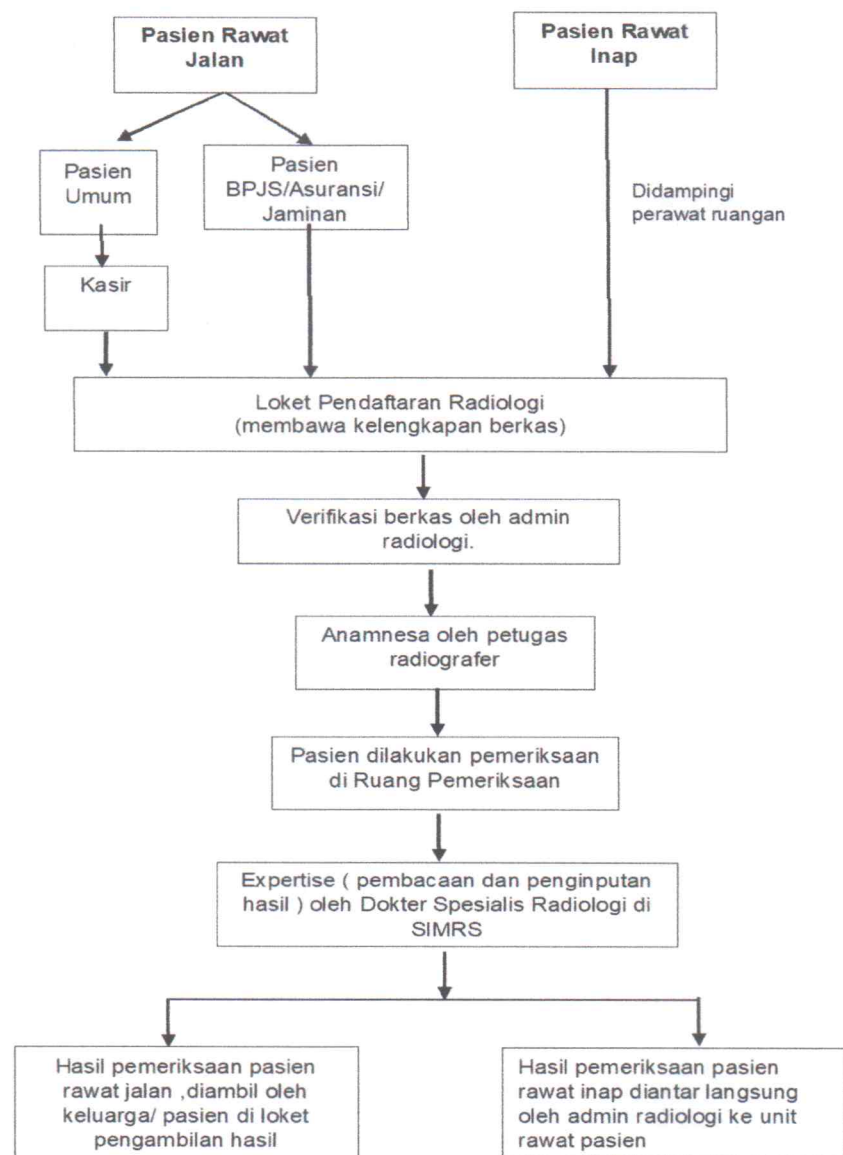
**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
INSTALASI RADIOLOGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN- RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pelayanan Radiologi Klinik; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar b. Kwitansi / Bukti pembayaran 2. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar b. Bukti Pelayanan Rawat Jalan c. SEP (Surat Eligibilitas Peserta)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum terlebih dahulu melakukan pembayaran ke Kasir. 2. Pasien datang ke unit radiologi dengan membawa kuitansi pembayaran dan Surat Pengantar dan menyerahkan ke administrasi di loket pendaftaran radiologi 3. Petugas radiografer melakukan verifikasi kesesuaian surat pengantar dan permintaan dari SIMRS 4. Pasien dilakukan anamnesa dan persiapan pemeriksaan oleh petugas radiografer sesuai dengan jenis pemeriksaan 5. Pasien kemudian di bawa keruang pemeriksaan untuk dilakukan tindakan 6. Setelah tindakan selesai, petugas memastikan hasil pengeditan film tindakan. 7. Bila hasil pengeditan film sudah dipastikan dapat diekspertise oleh dokter ,pasien dipersilahkan keluar dari ruang tindakan dan menunggu di ruang tunggu 8. Dokter Radiologi melakukan ekspertise (pembacaan hasil) 9. Administrasi mengumpulkan dan menyerahkan hasil ekspertise dari dokter radiologi kepada pasien. <p>Alur Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang didampingi oleh perawat ke bagian administrasi radiologi dengan membawa rekam medis (bila diperlukan). 2. Petugas administrasi melakukan verifikasi kesesuaian surat pengantar dan permintaan dari SIMRS

3. Petugas administrasi menyerahkan surat pengantar kepada radiografer.
4. Pasien dilakukan anamnesa dan persiapan pemeriksaan oleh petugas radiografer sesuai dengan jenis pemeriksaan
5. Pasien kemudian di bawa keruang pemeriksaan untuk dilakukan tindakan
6. Setelah tindakan selesai, petugas memastikan hasil pengeditan film Tindakan.
7. Bila hasil pengeditan film sudah dipastikan dapat diekspertise oleh dokter , pasien dipersilahkan keluar dari ruang Tindakan dan menunggu di ruang tunggu
8. Dokter Radiologi melakukan ekspertise (pembacaan hasil)
9. Administrasi mengumpulkan hasil ekspertise dari dokter radiologi dan diantar ke unit rawat pasien.

ALUR PELAYANAN PASIEN :

ALUR PELAYANAN PASIEN



4	Jangka Waktu Penyelesaian	180 menit (tergantung tingkat kesulitan pemeriksaan).
5	Biaya (Tarif)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/Jaminan tidak dipungut biaya. 2. Pasien umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Film 2. Hasil ekspertise

6	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan/ Tindakan 2. Ruang tunggu pasien 3. Ruang Ganti Baju (laki-laki dan Perempuan) 4. Filling Cabinet 5. Komputer dan Printer
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Radiologi 2. Radiografer 3. Administrasi
9	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang 2. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medis 3. Kepala Instalasi Radiologi 4. Kepala Ruangan 5. Satuan Pengawas Internal (SPI) 6. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email : rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan : 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 orang Dokter spesialis radiologi 12 orang tenaga Radiografer 1 orang administrasi
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Kebijakan Direktur 2. Adanya SOP 3. Adanya SPM 4. Kesesuaian hasil
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Menjamin kerahasiaan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali



DIREKTUR

dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 19650107199903200

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
INSTALASI PENATU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Departemen Kesehatan RI, Direktorat Jendral Pelayanan Medik, Pedoman Manajemen Linen di Rumah Sakit, tahun 2004 2. PERMENKES NO 27 TAHUN 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 3. PERMENKES No. 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit 4. Standar Akreditasi Rumah Sakit Kemenkes tahun 2022 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI), Standar PPI 6 5. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 6. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	Persyaratan Pelayanan	Seluruh Linen di lingkungan RSU Haji Medan serta terbuka untuk umum.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>ALUR SISTEM PENGELOLAAN LINEN INSTALASI PENATU RSU. HAJI MEDAN</p> <p> --- ALUR SORTIRAN KOTOR — ALUR KOTOR --- ALUR SORTIRAN BERSIH — ALUR BERSIH </p> </div> <p>A. Pengumpulan / Pengutipan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpulan linen dari ruangan-ruangan. 2. Memisahkan linen infeksius dan non-infeksius dimulai dari sumber dan memasukkan linen ke dalam kantong plastik sesuai jenisnya. <p>B. Penerimaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menimbang linen 2. Pemilahan/Pensortiran linen berdasarkan tingkat kekotorannya 3. Mencatat linen yang diterima <p>C. Pencucian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menimbang berat linen untuk menyesuaikan dengan kapasitas mesin cuci dan kebutuhan deterjen dan desinfektan

		<p>2. Membersihkan linen kotor dari tinja, urin, darah, dan muntahan kemudian merendamnya dengan menggunakan desinfektan</p> <p>3. Mencuci dikelompokkan berdasarkan infeksius dan non-infeksius.</p> <p>D. Pengeringan Menyortir kembali linen yang sudah dikeringkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Linen yang bernoda dicuci kembali 2. Linen rusak berat dikumpulkan, dibuat brita acara pemusnahan. 3. Linen yang rusak ringan dilakukan perbaikan (penjahitan). <p>E. Penyetrikaan</p> <p>F. Pelipatan</p> <p>G. Pengepakan</p> <p>H. Penyimpanan</p> <p>I. Pendistribusian</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan Instalasi Laundry : 13 jam, setiap hari kerja. 2. Kecepatan memberikan pelayanan laundry : ≤ 4 jam.
5	Tarif / Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paisein BPJS/ Jaminan tidak dipungut biaya 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Penatu.
7	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<p>Instalasi Laundry dilengkapi dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala Inst. Penatu : fasilitas meja, kursi, lemari berkas/arsip, internet, Komputer. 2. Ruang Penerimaan dan Sortir : fasilitas meja, kursi, rak, kontainer 3. Ruang Cuci : fasilitas mesin cuci infeksius dan non infeksius 4. Pengeringan Linen : fasilitas mesin pengering linen 5. Ruang Setrika dan Lipat Linen : fasilitas setrika uap roll, meja setrika, meja lipat. 6. Ruang Perbaikan Linen : fasilitas mesin jahit, jarum, benang, dan perlengkapan perbaikan linen lainnya 7. Ruang Penyimpanan Linen : fasilitas rak / lemari 8. Ruang Pendistribusian Linen Bersih : fasilitas meja dan ATK 9. Ruang Penyimpanan Troli 10. Gudang Bahan Kimia : fasilitas lemari/rak serta alas bahan kimia 11. Gudang Linen : fasilitas rak / lemari 12. Ruang Ganti Petugas membutuhkan lemari meja dan kursi 13. Kamar Mandi / WC Petugas : fasilitas kloset, wastafel, bak air, serta shower untuk kamar mandi infeksius.
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas Instalasi Penatu
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan Langsung (Kepala Seksi Penunjang Non-Medis) 2. Satuan Pengawas Internal.
10	Penanganan komplain, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137

		<p>d. Email : rsuhajimedan@gmail.com</p> <p>3. Hotline Unit Pengaduan : 081362442137</p> <p>4. LAPOR : www.lapor.go.id</p>
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Penatu berjumlah 14 orang .
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Kesehatan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai dengan standar prosedur operasional dan standar pelayanan medis.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSU Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR



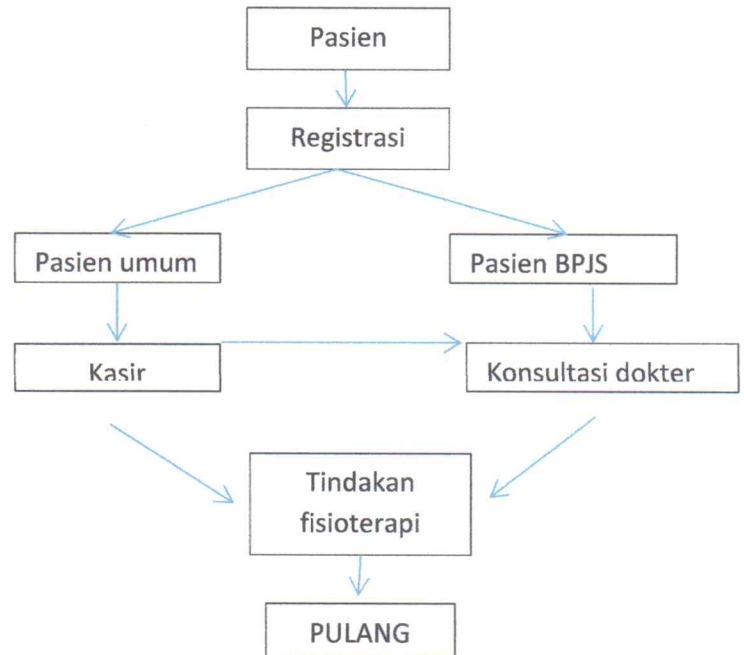
dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 19650107199903200

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
INSTALASI REHABILITASI MEDIS**

No	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN- RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 378/ Menkes/SK/IV/2008 tentang Rehabilitasi Medis; 7. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan; 8. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan.
2	PERSYARATAN PELAYANAN	: <p>Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> • Bukti Pembayaran • Surat permintaan pelayanan fisioterapi dari dokter umum dan dokter spesialis. 2. BPJS/ Asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> • Bukti Registrasi Rawat Jalan • SEP (Surat Egibilitas Pasien) <p>Rawat Inap :</p> <p>BPJS & Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Permintaan tindakan dari dokter penanggungjawab pelayanan pasien (DPJP).
3	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	: <p>Rawat Jalan pasien BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju loket pendaftaran untuk registrasi dan pembuatan SEP/surat egibilitas peserta (khusus pasien BPJS) melalui SIMRS. 2. Untuk pasien BPJS yang baru pertama kali fisioterapi wajib melakukan konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter spesialis rehabilitasi medis. 3. Saat konsultasi, pasien diberikan jadwal dan program fisioterapi 4. Pasien yang sudah memiliki jadwal dan program fisioterapi, maka akan dilakukan tindakan fisioterapi sesuai dengan kondisi dan keluhan pasien 5. Setelah dua minggu pelayanan, pasien wajib melakukan konsultasi ulang untuk dievaluasi oleh dokter spesialis rehabilitasi medis 6. Setelah menjalani fisioterapi selama 3 bulan maka dokter rehabilitasi medis akan menghentikan sementara program rehabilitasi dan fisioterapinya pada pasien selama 3 (tiga) bulan. <p>Rawat Jalan Pasien Umum (Pribadi):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum melakukan registrasi dan konfirmasi ke fisioterapi kemudian melakukan pembayaran di kasir 2. Pasien menuju ke ruang fisioterapi dan di daftar ulang sekaligus memastikan tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien tersebut.

3. Pasien diberikan tindakan yang sudah ditentukan sesuai kondisi dan keluhan pasien.

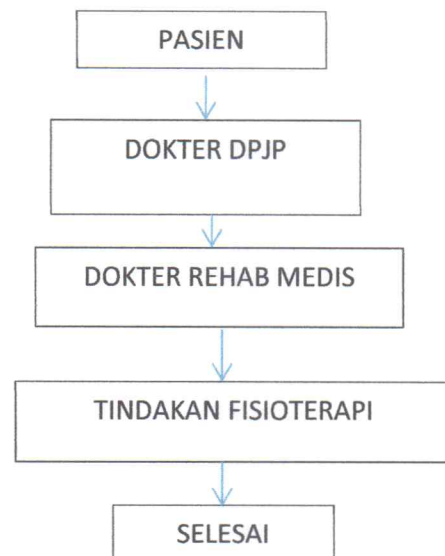
PASIEN RAWAT JALAN



Rawat Inap :

1. Dokter DPJP memberitahukan kepada dokter rehabilitasi medis bahwa ada pasien rujukan yang memerlukan tindakan fisioterapi
2. Dokter rehabilitasi medis melakukan asesmen dan menentukan program fisioterapi yang harus dilakukan
3. Fisioterapis melakukan tindakan fisioterapi sesuai dengan program yang telah ditentukan oleh dokter rehabilitasi medis
4. Ruang melakukan permintaan fisioterapi melalui SIMRS
5. Fisioterapi melakukan approve tindakan fisioterapi yang sudah dilakukan pada SIMRS

PASIEN RAWAT INAP



4	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	: Waktu penyelesaian 45 menit
5	BIAYA PELAYANAN	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/Jaminan tidak dipungut biaya. 2. Pasien umum sesuai Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan,

			Rawat Inap di RSUD Haji Medan
6	PRODUK LAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Kegiatan Pelayanan Fisioterapi meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Short Wave Dhiatermi (SWD) - Pelayanan Infra Red - Pelayanan Parafin Bath - Pelayanan Ultra Sonic - Pelayanan Extracorporeal Shock Wave Therapy (ESWT) - Pelayanan Light Amplification of Stimulated Emissions of Radiation Laser terapi - Pelayanan Hot Pack terapi - Pelayanan Aktif dan Pasif Exercise terapi - Pelayanan Transelectrical Nerve Stimulation - Pelayanan Cold Pack - Pelayanan Lumbal dan Cervical Traksi - Pelayanan Interferential therapy
7	SARANA PRASARANA DAN ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Short Wave Dhiatermi (SWD) 2. Infra Red 3. Parafin Bath 4. Ultra Sonic 5. Extracorporeal Shock Wave Therapy (ESWT) 6. Light Amplification of Stimulated Emissions of Radiation Laser terapi 7. Hot Pack 8. Transelectrical Nerve Stimulation 9. Cold Pack 10. Lumbal dan Cervical Traksi 11. Pelayanan Interferential therapy
8	KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Rehabilitasi Medis 2. Fisioterapis 3. Administrasi
9	PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pelayanan Penunjang 2. Kasi Pelayanan Penunjang Medis 3. Ka. Instalasi Rehabilitasi Medis 4. Ka. Ruang Fisioterapi
10	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram : rsu.hajimedan.provsu c. Whatsapp : 081362442137 d. Email rshajimedan@gmail.com 3. Hotline unit pengaduan 081362442137 4. LAPOR : www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana		7 Orang Fisioterapis
12	Jaminan Pelayanan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejadian Drop Out Pasien fisioterapi \leq 50 % 2. Tidak adanya kejadian kesalahan tindakan Rehab medis
13	Jaminan Keamanan Pelayanan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pasien safety 2. Pelaksanaan budaya keselamatan pasien 3. ketersediaan alat nemadam kebakaran /K3

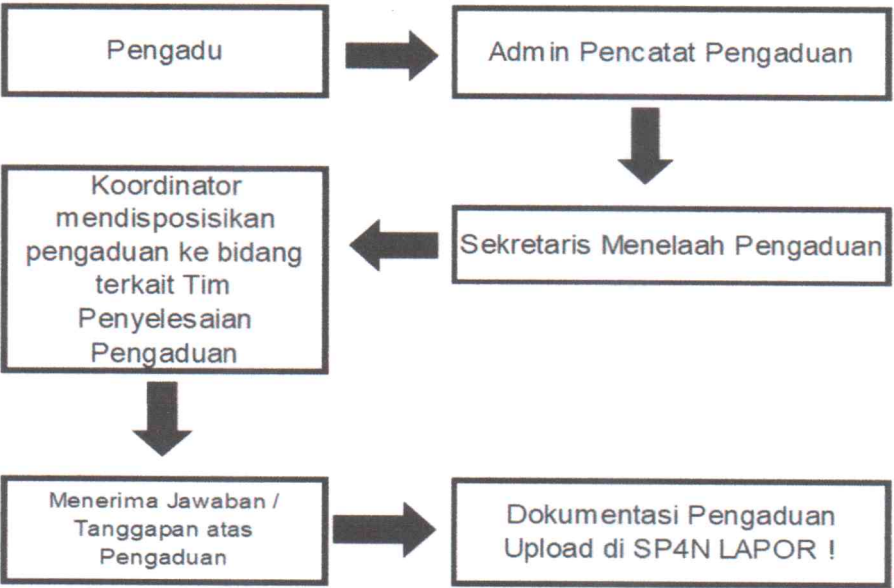
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none">1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali
----	----------------------------	--



DIREKTUR


dr. REHULINA GINTING, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I, IV/b
NIP. 196501071999032001

**UPTD KHUSUS RSU HAJI MEDAN
STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Tarif Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap di RSU Haji Medan 7. Keputusan Direktur UPTD Khusus RSU Haji Medan Nomor 000/018.B/SK/DIR/RSHM/III/2023 tanggal 14 Maret 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan UPTD Khusus RSU Haji Medan;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan secara lisan atau tulisan 2. Identitas Pengadu
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pengadu] --> B[Admin Pencatat Pengaduan] B --> C[Sekretaris Menelaah Pengaduan] C --> D[Koordinator mendisposisikan pengaduan ke bidang terkait Tim Penyelesaian Pengaduan] D --> E[Menerima Jawaban / Tanggapan atas Pengaduan] E --> F[Dokumentasi Pengaduan Upload di SP4N LAPOR!] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu bisa langsung mendatangi petugas pencatat pengaduan atau melalui kotak saran atau melalui online yang diterima sekretaris 2. Menghimpun dan mendokumentasikan laporan, menelaah pengaduan yang dapat ditindaklanjuti 3. Disposisi laporan pengaduan ke bidang terkait/Unit Kerja/ Anggota 4. Distribusi laporan yang sudah di disposisi 5. Mengkoreksi hasil tindak lanjut 6. Menelaah laporan tindak lanjut Pengaduan 7. Menerima hasil jawaban aduan 8. Verifikasi hasil tindak lanjut pengaduan 9. Menerima dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor dan meng-Upload hasil tindak lanjut di Sp4n LAPOR! 10. Mendokumentasikan semua aduan
4	Jangka waktu penyelesaian	< 10 hari kerja
5	Biaya (Tarif)	-

6	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer 4. Perlengkapan Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	Sarjana Hukum
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung (Kepala Sub Bagian Ketatausahaan & RTPP) 2. Kepala Bagian Umum 3. Satuan Pengawas Internal
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial; <ol style="list-style-type: none"> a. Website: rsuhajimedan.sumutprov.go.id b. Instagram: rsuhajimedan.provsu c. Whatsapp: 081362442137 d. Email: rsuhajimedan@gmail.com 3. Hotline Unit Pengaduan: 081362442137 4. Laporan: www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	4 Orang Petugas
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengaduan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dijamin kelayakannya sesuai standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja RSUD Haji Medan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

DIREKTUR




 dr. REHULINA GINTING, M.Kes
 PEMBINA TINGKAT I, IV/b
 NIP. 196501071999032001