



PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM
RSUD Dr. H. MOHAMAD RABAIN
(Badan Layanan Umum Daerah)

Jl. Sultan Mahmud Badarudin II No. 49 Telp (0734) 424345/424747

E-mail : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id

MUARA ENIM 31315

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. H. MOHAMAD RABAIN
NOMOR: 22 /KPTS/RSUD-3/I/2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
NOMOR: 05/KPTS/RSUD-3/I/2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN

DIREKTUR RSUD Dr. H. MOHAMAD RABAIN

Menimbang : bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien guna terwujudnya kepastian hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, mengacu pada standar pelayanan 14 komponen pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain melalui Keputusan Direktur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3495);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5072);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
9. Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2013 Nomor 7);
10. Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 36 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan;
- KEDUA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud diktum Kesatu meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administratif yang terdiri dari :
1. Pelayanan Pendaftaran;
 2. Pelayanan Rawat Jalan;
 3. Pelayanan Gawat Darurat;
 4. Pelayanan Rehabilitasi Medik;
 5. Pelayanan Rawat Inap;
 6. Pelayanan Rawat Intensive Dewasa;
 7. Pelayanan Perinatalogi dan Perawatan Intensive Anak;
 8. Pelayanan Bedah Sentral;

9. Pelayanan Laboratorium Klinik;
10. Pelayanan Radiologi;
11. Pelayanan Farmasi;
12. Pelayanan Patologi Anatomi;
13. Pelayanan Bank Darah;
14. Pelayanan Hemodialisa;
15. Pelayanan Bedah Minor dan Diagnostik;
16. Pelayanan Ambulans;
17. Pelayanan Kereta Jenazah;
18. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan;
19. Pelayanan Pengaduan/Keluhan Pelanggan; dan
20. Pelayanan Medical Check Up Terpadu.

- KETIGA** : Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum Kesatu disusun berdasarkan kondisi fasilitas pelayanan, jenis pelayanan dan ketenagaan pemberi pelayanan yang tersedia dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan;
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum Kesatu wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan dan menjadi acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KELIMA** : Segala biaya yang dibutuhkan untuk persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi standar pelayanan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang tertuang dalam Rencana Bisnis dan Anggaran RSUD Dr. H. Mohamad Rabain.
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Muara Enim

Pada tanggal : Januari 2024

Plt.Direktur RSUD Dr. H. Mohamad Rabain



dr. IBNU UMAR, Sp.An-KIC
Rembina Utama Muda
NIP 197008202002121003



PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM

RSUD Dr. H. MOHAMAD RABAIN

(Badan Layanan Umum Daerah)

Jl.Sultan Mahmud Badarudin II No. 49 Telp. 0734-424345 Fax. 0734-422738

email: rumahsakit_rabain@yahoo.co.id

MUARA ENIM 31315

Lampiran : Keputusan Direktur RSUD Dr.H.Mohamad Rabain
Nomor : 22 /KPTS/RSUD-3/I/2024
Tentang : Standar Pelayanan RSUD Dr.H.Mohamad Rabain

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

1.	Persyaratan Pelayanan	A.	Pasien Umum : 1. Pasien Baru dengan identitas diri (KTP/SIM/Kartu Pelajar) 2. Pasien Lama dengan identitas diri dan Kartu Berobat.
		B.	Pasien Pihak Ketiga/Asuransi : 1. ID Card Perusahaan/Kartu Asuransi/ Kartu BPJS Tenaga Kerja; 2. Surat Pengantar dari Perusahaan.
		C.	Pasien BPJS Kesehatan 1). Kartu BPJS Kesehatan/KTP/KK 2). Surat Rujukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendaftaran Offline	
		1.	Pasien mengambil nomor antrian sesuai status jaminan;
		2.	Pasien menunggu panggilan petugas pendaftaran;
		3.	Pasien mendaftar beserta kelengkapan persyaratan administrasi
		4.	Verifikasi kelengkapan/keaslian syarat administrasi oleh petugas.
		5.	Pasien BPJS melakukan finger print, pasien umum membayar retribusi pendaftaran
		6.	Pasien baru menerima bukti pendaftaran pasien
		7.	Setelah syarat lengkap/sah, pemohon diarahkan ke Poliklinik yang dituju
		8.	Pasien menunggu antrian pelayanan
		Pendaftaran Online	
1.	Pasien melakukan pendaftaran melalui		

			aplikasi Siaporabain.live
		2.	Pasien menuju ke loket pendaftaran online
		3.	Verifikasi kelengkapan/keaslian syarat administrasi oleh petugas.
		4.	Pasien BPJS melakukan finger print, pasien umum membayar retribusi pendaftaran
		5.	Setelah syarat lengkap/sah, pemohon diarahkan ke Poliklinik yang dituju
		6.	Pasien menunggu antrian pelayanan
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Waktu pelayanan penyediaan dokumen ≤ 5 menit
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan		Nomor Rekam Medik Pasien
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website: www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan dan Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik
		6.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		7.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit

8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Mesin Antrian 3. Kursi tunggu 4. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas 5. Komputer set, Printer, Televisi, Wi-fi dan CCTV 6. Pengeras suara 7. Mesin Finger Print
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Tenaga Perekam Medik 2. Mampu mengoperasikan komputer dan memahami SOP 3. Penampilan menarik, Senyum, Ramah, Sopan Santun.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan atasan langsung
11.	Jumlah Pelaksana	24 orang (1 orang Dokter Umum, 7 orang Perekam Medik dan 16 Tenaga Teknis lainnya)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas profesional 2. Menggunakan mesin antrian 3. Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan 4. Waktu pelayanan sesuai jadwal 5. Berpedoman Standar Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Lantai ruang tunggu tidak licin dan kotor 3. Bebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Hasil Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)

2. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

1.	Persyaratan Pelayanan	Nomor dan Status Rekam Medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Menunggu panggilan sesuai dengan poli yang dituju 2. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan

			pemeriksaan penunjang labor atau rontgen
		3.	Pemberian terapi atau resep obat
		4.	Pengambilan obat didepo farmasi
		5.	Penyelesaian adminitrasi/pembayaran di kasir bagi pasien umum
		6.	Pasien pulang/dirawat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan ≤ 30 menit	
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Jalan	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website: www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik
		6.	Permenkes No.56 ahun 2014 tentang Klsifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang dan kursi tunggu
		2.	Kursi roda, Meja dan Kursi Kerja, TV dan Wifi

		3. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas 4. Tempat bermain anak 5. Komputer set 6. Alat Kesehatan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Tenaga Medis (Dokter Umum, Dokter Gigi dan Dokter Spesialis) 2. Tenaga Perawat Minimal D3 Keperawatan/ Kebidanan; 3. Berpenampilan Menarik, Senyum, Ramah, Sopan dan Santun
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung 2. Audit Medis oleh Komite Medik 3. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	75 orang (Dokter Umum 3 orang, Dokter gigi 2 org, Dokter Spesialis Gigi 2, Dokter Spesialis 42 orang, Perawat 23, Bidan 3 orang)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas profesional 2. Waktu pelayanan sesuai jadwal 3. Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis 4. Motto Kerja dan maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Lantai tidak licin dan /kotor 3. Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar 4. Peralatan terkalibrasi 5. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 6. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

3. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Pasien Umum :Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport/Kartu Pelajar);
		2.	Kartu pasien peserta asuransi
		3.	Surat Rujukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pasien yang datang diterima oleh petugas;
		2.	Pasien diarahkan sesuai triase;
		3.	Pasien langsung dilayani oleh petugas;
		4.	Keluarga pasien mengurus administrasi;
		5.	Pasien rawat inap, dirujuk, pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	-	Respon time \leq 5 menit - Waktu pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pasien;
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang Klsifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien

		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang tunggu
		2.	Toilet
		3.	Kursi tunggu
		4.	Kursi Roda
		5.	Televisi dan Wi-fi
		6.	Alat Kesehatan
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Dokter Umum dan dokter spesialis
		2.	Perawat dan Bidan memiliki sertifikat BTCLS atau PPGD
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	72 orang (21 Dokter Umum, 37 orang Perawat, 9 orang Bidan, 1 orang adm, Admision 4)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya
		4.	Peralatan di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Dilakukan Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

4. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

1.	Persyaratan Pelayanan	Nomor dan Status Rekam Medik	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Menunggu panggilan sesuai nomor antri
		2.	Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan

		tindakan fisioterapi.
		3. Pemberian terapi atau resep obat jika diperlukan
		4. Pengambilan obat di depo farmasi
		5. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir bagi pasien umum
		6. Pasien pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 60 menit
4.	Biaya/Tarif	1. Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011 2. Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013 3. Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Fisioterapi
6.	Penanganan Pengaduan	1. Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738 2. Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id 3. Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id 4. SMS nomor : 08117300060 5. Kotak Pengaduan 6. Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1. Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan RS 6. Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Peralatan Pelayanan Rehab Medik 3. Kursi tunggu 4. Kursi Roda, Televisi dan Wi-fi

		5. Toilet/WC	
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Dokter Spesialis Rehab Medik
		2.	Tenaga D.III Fisioterapi dan D.III Okupasi therapi
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	17 orang (2 org Dokter Spesialis, 13 org Fisioterapis, 1 Orang Okupasi Therapi, Adm 1)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas profesional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

5. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Perintah Rawat Inap dari Poliklinik/IGD	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pengantar Pasien yang akan dirawat inap dari Instalasi Gawat Darurat dan Unit Rawat Jalan diarahkan ke admission untuk mendapatkan status Rekam Medik dan identifikasi pasien beserta ruangan rawat.
		2.	Pasien diantar petugas/porter sesuai ruangan rawat yang dituju
		3.	Pasien diterima petugas/perawat guna mendapat pelayanan

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Dari pasien datang di ruang rawat inap hingga pasien dinyatakan boleh pulang oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien.	
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap.	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang Klsifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang kamar dan mebeler 2. AC, Televisi dan Wifi 3. Kursi tunggu 4. Ruang Menyusui 5. Kursi Roda 6. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas	
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Medis (Dokter Spesialis)
		2.	Tenaga Perawat/Bidan minimal D3 Perawat dan Bidan;

		3.	Melaksanakan dan memahami SOP
		4.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	206 orang (26 orang Dokter Spesialis, 140 orang Perawat, 34 orang Bidan, 6 orang adm)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

6. STANDAR PELAYANAN RAWAT INTENSIVE DEWASA (ICU)

1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Perintah Rawat Inap Intensive	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pasien yang akan dirawat inap dari Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Bedah Sentral, dan Unit Rawat inap harus mendapat persetujuan dari Kepala Instalasi Rawat Inap Intensive Dewasa;
		2.	Pasien diantar oleh petugas ke ruang rawat Intensive Dewasa;
		3.	Pasien diterima oleh petugas (perawat) untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sejak dinyatakan bahwa pasien harus dirawat secara intensive, hingga pasien dinyatakan boleh pindah ke ruang rawat biasa atau dinyatakan meninggal dunia.	
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Intensive Dewasa	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Thn 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Toilet/WC 3. Televisi dan Wi-fi 4. Kursi tunggu 5. Kursi Roda 6. Peralatan Medis	
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Medis (Dokter Spesialis)
		2.	minimal D3 Perawat dan Bidan

			bersertifikat ICU;
		3.	Melaksanakan dan memahami SOP
		4.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	22 orang (3 orang Dokter Spesialis anastesi, 19 orang Perawat)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

7. STANDAR PELAYANAN PERINATOLOGI DAN PERAWATAN INTENSIVE ANAK

1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Perintah Rawat Inap	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pasien yang akan dirawat inap dari Instalasi Gawat Darurat, Unit Rawat jalan, dan Unit Tindakan Kebidanan langsung diantar oleh petugas ke ruangan dengan membawa status rekam medis;
		2.	Pasien yang akan di rawat inap dari ruang operasi langsung diantar keruangan rawat inap membawa pengantar rawat inap dari dokter.

		3.	Pasien diterima petugas/perawat guna mendapatkan pelayanan
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Sejak dinyatakan bahwa pasien harus dirawat secara intensive, hingga pasien dinyatakan boleh pindah ke ruang rawat biasa atau dinyatakan meninggal dunia.
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim No. 7 Thn 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan		Pelayanan Perinatologi Dan Perawatan Intensive Anak
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.25 Tahun 2009 tentang tentang Pelayanan Publik
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang tunggu
		2.	Ac, Televisi dan Wi-fi
		3.	Kursi tunggu
		4.	Peralatan Pelayanan Neonatus
		5.	Kursi Roda

		6. Toilet Umum
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Tenaga Medis (Dokter Spesialis)
		2. minimal Diploma III Keperawatan dan Bidan bersertifikat
		3. Melaksanakan dan memahami SOP
		4. Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung
		2. Audit Medis oleh Komite Medik
		3. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	30 orang (1 orang Dokter Spesialis, 29 orang Perawat)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas professional
		2. Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3. Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4. Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2. Lantai tidak licin /kotor
		3. Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4. Peralatan telah di kalibrasi
		5. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

8. STANDAR PELAYANAN BEDAH SENTRAL

1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien dari IGD dan Rawat Inap diantar oleh petugas dengan membawa status Rekam Medis;
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dari IGD dan Rawat Inap yang telah siap dilakukan operasi diterima oleh petugas;
		2. Berkas diverifikasi oleh petugas administrasi ;
		3. Dilakukan <i>informed concent</i> anastesi kepada keluarga pasien;

		4.	Dilakukan tindakan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1.	Operasi Besar ≤ 6 jam
		2.	Operasi Sedang ≤ 2 jam
		3.	Operasi Ringan ≤ 30 menit
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	1.	Operasi Bedah Umum
		2.	Operasi Kebidanan
		3.	Operasi Orthopedi
		4.	Operasi Kulit
		5.	Operasi Mata
		6.	Operasi THTKL
		7.	Operasi Bedah Mulut
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website: www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang tunggu
		2.	Kursi tunggu

		3. Televisi dan Wi-fi 4. Toilet/WC 5. Peralatan Pelayanan Bedah
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Tenaga Medis (Dokter Spesialis) 2. minimal D3 Perawatan dan Bidan bersertifikat 3. Melaksanakan dan memahami SOP 4. Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung 2. Audit Medis oleh Komite Medik 3. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	48 orang (11 orang Dokter Spesialis, 29 Perawat, 6 orang Penata Anastesi, 1 orang Bidan, 1 adm)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas professional 2. Waktu pelayanan sesuai jadwal 3. Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis 4. Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Lantai tidak licin /kotor 3. Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar 4. Peralatan telah di kalibrasi 5. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 6. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

9. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK

1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa Blanko Permintaan Pemeriksaan dari Dokter
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien membawa Blanko Permintaan ke Loket Laboratorium 2. Pengambilan sample oleh Petugas Sampling; 3. Petugas memberikan bukti pengambilan

			hasil pemeriksaan labor;
		4.	Untuk pasien umum pemeriksaan dilakukan setelah ada bukti pembayaran dari loket
		5.	Hasil pemeriksaan bisa diambil sendiri atau melalui aplikasi android.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1.	Pemeriksaan untuk pasien kritis \leq 30 menit
		2.	Pemeriksaan untuk pasien biasa \leq 120 menit
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim No. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	1.	Pemeriksaan darah lengkap;
		2.	Pemeriksaan urine rutin;
		3.	Pemeriksaan kimia klinik
		4.	Pemeriksaan microbiologi, parasitology, dan imunologi
		5.	Pemeriksaan Narkoba
		6.	Pemeriksaan swab Antigen
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS

		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang tunggu
		2.	Toilet/WC
		3.	Kursi tunggu
		4.	Wi-fi, TV
		3.	Peralatan Pelayanan Laboratorium.
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Medis (Dokter Spesialis Patologi Klinik)
		2.	Analisis Kesehatan minimal D3 Analisis.
		3.	Melaksanakan dan memahami SOP
		4.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah Pelaksana	26 orang (2 orang Dokter Spesialis, 22 org Analisis, dan adm 2 org, sampling 2 org)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas profesional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman SPO Laboratorium
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

10. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa Blanko Permintaan Pemeriksaan dari Dokter
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa Blanko Permintaan ke Loker Radiologi 2. Melakukan pemeriksaan radiologi sesuai permintaan dokter oleh petugas 3. Petugas memberikan bukti pengambilan hasil pemeriksaan Radiologi; 4. Untuk pasien umum pemeriksaan dilakukan setelah ada bukti pembayaran dari loket
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Rontgen maksimal \leq 3 jam; 2. Pemeriksaan CT Scan maksimal \leq 24 jam; 3. Pemeriksaan CT Scan dengan kontras maksimal \leq 48 jam; 4. Pemeriksaan USG maksimal \leq 6 jam.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011 2. Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013 3. Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan CT Scan; 2. Pemeriksaan USG; 3. Pemeriksaan BNO/IVP/Uretrograpi/OMD; 4. Pemeriksaan Rontgen;
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738 2. Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id 3. Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id 4. SMS nomor : 08117300060 5. Kotak Pengaduan 6. Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Thn 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang tunggu
		2.	Televisi dan Wi-fi
		3.	Kursi tunggu
		4.	Peralatan Pelayanan Radiologi
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Medis (Dokter Spesialis Radiologi)
		2.	Tenaga minimal D3 Radiologi
		3.	Melaksanakan dan memahami SOP
		4.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	22 orang (3 orang Dokter Spesialis, 18 orang Radiografer, Adm 1 org)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)
--	--	----	---

11. STANDAR PELAYANAN FARMASI

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Pasien / keluarga menyebutkan nama pasien ke petugas farmasi;
		2.	Untuk pasien pihak ketiga rawat jalan membawa surat pengantar perusahaan dan kartu pegawai.
		3.	Untuk pasien rawat jalan IGD membawa kartu BPJS kesehatan dan fotocopi status pasien.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pasien datang ke apotik membawa resep (pasien rawat jalan mengambil antrian);
		2.	Dilakukan verifikasi resep oleh petugas;
		3.	Untuk pasien umum resep langsung diberikan rincian biaya
		4.	Pasien umum membayar ke loket pembayaran;
		5.	Selanjutnya resep disiapkan oleh petugas;
		6.	Dilakukan pemeriksaan obat yang sudah disiapkan;
		7.	Obat diberikan ke pasien dan diberi penjelasan aturan pakai;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1.	Pelayanan obat jadi \leq 15 menit;
		2.	Layanan obat racikan \leq 30 menit.
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim No. 7 Thn 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Layanan	Obat dan alat/bahan habis pakai (AHP/BHP)	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.

7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		6.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		7.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Toilet 3. Kursi tunggu 4. Televisi dan Wi-fi 5. Peralatan Pelayanan Kefarmasian	
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian
		2.	Melaksanakan dan memahami SOP
		3.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	40 orang (16 orang Apoteker dan 22 org Tenaga Teknis Kefarmasian, adm 3 orang)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas profesional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);

		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

12. STANDAR PELAYANAN PATOLOGI ANATOMI

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Pasien membawa Surat Permintaan Pemeriksaan dari Dokter dan Sampel jaringan/cairan.
		2.	Membawa Surat Permintaan Pemeriksaan dari Dokter, Surat Jaminan Perawatan (SJP), dan Sampel jaringan/cairan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pasien membawa Surat Permintaan dan sampel jaringan/cairan ke Loket Patologi Anatomi.
		2.	Untuk pasien yang tidak membawa sampel (FNAB dan Papsmear), sampelnya diambil langsung oleh dokter
		3.	Pasien yang diambil sampel oleh dokter mengisi informed consent.
		4.	Petugas memberikan bukti pengambilan hasil pemeriksaan Laboratorium Patologi Anatomi.
		5.	Untuk pasien umum pemeriksaan dilakukan setelah ada bukti pembayaran dari loket pembayaran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1.	Pemeriksaan FNAB, papsmear, dan cairan \leq 3 hari
		2.	Pemeriksaan Histopatologi otomatis \leq 7 hari
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	1.	Pemeriksaan Histopatologi
		2.	Pemeriksaan Papsmear.
		3.	Pemeriksaan FNAB
		4.	Pemeriksaan cairan

6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website: www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang tunggu
		2.	AC, Televisi dan Wi-fi
		3.	Kursi tunggu
		4.	Toilet
		5.	Peralatan Labor Patologi Anatomi.
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Dokter Spesialis Patologi Anatomi
		1.	Tenaga Analis Kesehatan
		2.	Melaksanakan dan memahami SOP
		3.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	6 orang (2 orang Dokter Spesialis dan 3 orang Analis Kesehatan, adm 1org)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis

		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

13. STANDAR PELAYANAN BANK DARAH

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Membawa Blangko permintaan darah dari Dokter dan sample darah
		2.	Membawa fotocopi hasil laboratorium
		3.	Membawa fotocopi Surat Jaminan Perawatan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Keluarga Pasien membawa Blanko Permintaan ke Loker Bank Darah dan sampel darah;
		2.	Petugas melakukan pemeriksaan sampel darah;
		3.	Petugas memberikan bukti pengambilan hasil pemeriksaan darah;
		4.	Setelah pemeriksaan keluarga pasien mengambil darah sesuai dengan waktu pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1.	Pemeriksaan darah yang diendapkan ≤ 6 jam
		2.	Pemeriksaan darah segar ≤ 1 jam.
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	1.	Whole blood

		2.	PRC (Packet Red Cell).
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1.	Ruang tunggu
		2.	Toilet
		3.	Kursi tunggu
		4.	AC, Televisi dan Wi-fi
		5.	Peralatan Pelayanan Bank Darah
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Analisis Kesehatan.
		2.	Melaksanakan dan memahami SOP
		3.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana		7 orang (5 orang Analisis Kesehatan dan 2 orang teknisi Transfusi Darah)
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas profesional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan

			Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

14. STANDAR PELAYANAN BEDAH MINOR DAN DIAGNOSTIK

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Pasien umum membawa Surat Permintaan dari Dokter.
		2.	Pasien baru membawa Surat Jaminan Perawatan dan Surat permintaan Dokter.
		3.	Pasien rawat inap membawa Surat Jaminan Perawatan, Surat permintaan Dokter, dan Status pasien.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pasien datang ke ruang pelayanan menyerahkan persyaratan layanan
		2.	Pemeriksaan yang membutuhkan persiapan sebelum tindakan medis disesuaikan dengan SPO yang telah ditetapkan
		3.	Dilakukan <i>informed concent</i>
		4.	Dilakukan tindakan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1.	Pelayanan pasien endoskopi, esofaguskopi, USG Abdomen, Spirometry, Treadmil, ECG Holter (24 jam) ≤ 30 menit.
		2.	Pelayanan pasien colonoscopy dan bronkoskopi, EEG ≤ 120 menit.
		3.	Pelayanan pasien punksi ≤ 90 menit
		4.	Pelayanan pasien echocardiograph ≤ 20 menit.
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas

			Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan		Endoskopi, USG abdomen, ECG Holter (24 Jam), Colonoscopy, Bronkoskopi, Esofaguskopi, Elektroensafalogram (EEG), Brain Evoked Response Auditory (BERA), Otoacoustic Emission (OAE), Pungsi, Echocardiograph, Audiometri, Timpanometri, Auditory Steady state Response (ASSR)
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website: www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas		1. Kursi dan Meja 2. AC, Televisi dan Wi-fi 3. Toilet/WC 4. Peralatan Pelayanan Elektromedik
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Dokter Spesialis D.III Keperawatan bersertifikat.
		2.	Melaksanakan dan memahami SOP
		3.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun

10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	11 orang (4 orang Dokter spesialis, 7 Perawat)	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

15. STANDAR PELAYANAN HEMODIALISA

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Pasien baru membawa Surat Travelling dari Rumah Sakit sebelumnya
		2.	Surat rujukan dari FKTP (Khusus peserta BPJS Kesehatan)
		3.	Membawa status Rawat Inap bagi pasien rawat inap.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pasien dari IGD, Rawat Jalan, dan Rawat Inap yang telah siap untuk dilakukan tindakan hemodialisa diterima oleh petugas hemodialisa;
		2.	Berkas diverikasi oleh petugas hemodialisa;
		3.	Dilakukan <i>informed concent</i> tindakan hemodialisa ke pasien
		4.	Dilakukan tindakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan pasien hemodialisa \leq 6 jam	
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda

			Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan		Hemodialisa Rutin
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas		1. Ruang Tunggu 2. Toilet/WC 3. AC, Televisi dan Wi-fi 4. Kursi Tunggu 5. Kursi Roda 6. Mesin HD dan peralatannya
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tenaga Medis (Dokter Spesialis Penyakit Dalam).
		2.	Tenaga Perawat minimal D3 Perawat yang terlatih
		3.	Melaksanakan dan memahami SOP
		4.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun

10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	23 orang (1 orang dokter spesialis, 2 orang Dokter umum, 18 org Perawat).	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

16. STANDAR PELAYANAN AMBULANS

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Ada surat permintaan rujukan dokter dari IGD/Rawat Inap;
		2.	Lengkap administrasi jaminan pelayanan (BPJS Kes/KTP/KK) terhadap pasien yang akan dirujuk;
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Tim rujukan menghubungi rumah sakit yang dituju tentang ketersediaan tempat tidur melalui Aplikasi Sisrute RS;
		2.	Mebawa surat pengantar rujukan dan hasil pemeriksaan penunjang, untuk BPJS kesehatan membawa resume medis;
		3.	Mempersiapkan fasilitas ambulance yang laik pakai beserta sopir dan perawat pendamping.

		4.	Pasien siap dirujuk setelah mendapatkan persetujuan dari rumah sakit yang dituju melalui Aplikasi Sisrute RS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan Ambulans/rujukan ≤ 5 jam.	
4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Ambulans	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website: www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	Mobil Ambulans dan Alat Pelayanan Rujukan	
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tim Perawat Rujukan
		2.	Melaksanakan dan memahami SOP
		3.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun

10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	Sopir 4 org dan Seluruh Perawat dan bidan di unit pelayanan baik rawat inap atau rawat jalan.	
12.	Jaminan Pelayanan	1.	Dilayani petugas professional
		2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3.	Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4.	Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.	Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2.	Lantai tidak licin /kotor
		3.	Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4.	Peralatan telah di kalibrasi
		5.	Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6.	Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1.	Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3.	Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

17. STANDAR PELAYANAN KERETA JENAZAH

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Ada surat permintaan pengantar jenazah
		2.	Lengkap administrasi jaminan pelayanan (BPJS Kesehatan/KTP/KK)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Ada permintaan untuk mengantar jenazah
		2.	Sopir mempersiapkan mobil jenazah dan administrasi petugas;
		3.	Petugas mengambil jenazah dari ruang rawat inap dan IGD menuju kamar jenazah;
		4.	Jenazah dilakukan pelayanan sesuai dengan sebagaimana mestinya;
		5.	Jenazah telah siap untuk diantar ke tujuan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jarak tempuh lokasi.	

4.	Biaya/Tarif	1.	Tarif Pasien Umum Kelas III : Perda Kab.Muara Enim Nomor. 7 Tahun 2011
		2.	Tarif Pasien Umum Kelas II, Kelas I, Kelas Utama dan VIP : Perbup Kab. Muara Enim Nomor 7 Tahun 2013
		3.	Tarif Pasien BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kereta Jenazah	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang dan kursi Tunggu 2. Kamar Jenazah 3. Peti pendingin jenazah (<i>Cool Storage</i>) 4. Toilet/WC 5. Mobil Jenazah	
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Sopir berpengalaman
		2.	Melaksanakan dan memahami SOP
		3.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Audit Medis oleh Komite Medik
		3.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas

		Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	3 orang (2 Sopir mobil jenazah, 1 orang Tim Pemulasaran Jenazah)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas profesional
		2. Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3. Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4. Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2. Lantai tidak licin /kotor
		3. Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4. Peralatan telah di kalibrasi
		5. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

18. STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Institusi : a) Ada Mou/PKS, b) Surat Permohonan dari institusi.
		2.	Pribadi : Surat Permohonan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Institusi atau pribadi mengajukan permohonan kepada direktur melalui Bagian Administrasi dan Umum/ Instalasi Diklat;
		2.	Persetujuan pelaksanaan diklat;
		3.	Penetapan biaya diklat;
		4.	Pelaksanaan diklat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan surat permintaan	
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Direktur RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Nomor : tahun 2018 Tentang Tarif Sewa Gedung Serbaguna, Mess, Ruang Rapat, Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian di RSUD Dr.H.Mohamad Rabai.	

5.	Produk Pelayanan	1. Pendidikan dan Pelatihan. 2. Study banding 3. Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan	1. Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2. Email: rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3. Website: www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4. SMS nomor : 08117300060
		5. Kotak Pengaduan
		6. Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1. Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3. Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4. Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5. Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 Tentang Tenaga Keperawatan
		6. Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		7. Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8. Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang pertemuan, 2. Kursi dan Meja 3. komputer,LCD Proyektor dan Sound Sistem 4. AC, Toilet, Televisi dan Wi-fi 5. Alat Peraga
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengelola Kediklatan dan Instruktur Klinik
		2. Melaksanakan dan memahami SOP
		3. Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung
		2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)

11.	Jumlah Pelaksana	4 orang Tenaga Kediklatan
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas professional
		2. Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3. Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4. Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2. Lantai tidak licin /kotor
		3. Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4. Peralatan telah di kalibrasi
		5. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

19. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN/KELUHAN PELANGGAN

1.	Persyaratan Pelayanan	Pengaduan secara lisan maupun tertulis 1. Identitas resmi pengadu 2. Unit yang dikeluhkan/ di kritik 3. Realistis
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengadu mengadu secara lisan, tertulis dan Online;
		2. Staf informasi/pengaduan menerima dan mencatat pengaduan.
		3. Kepala Instalasi Humas melakukan penelaahan awal.
		Laporan pengaduan dilaporkan kepada Direktur melalui bagian Bina Program dan Publikasi.
		5. Pengaduan di distribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/pemeriksaan lebih lanjut.
		6. Bagian/bidang yang terlapor melakukan tindakan perbaikan laporan Keluhan Pelanggan

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut pengaduan kurang dari 5 hari kerja	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Keluhan / Pengaduan	
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2.	Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3.	Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4.	SMS nomor : 08117300060
		5.	Kotak Pengaduan
		6.	Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1.	Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2.	Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3.	Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4.	Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5.	Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang tentang Klasifikasi dan Perizinan RS
		6.	Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		7.	Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang pengaduan 2. Kotak pengaduan dan Perlengkapannya 3. Kursi/Meja 4. Peralatan Pelayanan Pengaduan. 5. Komputer/Printer	
9.	Kompetensi Pelaksana	1.	Tim Pengelola Pengaduan
		2.	Melaksanakan dan memahami SOP
		3.	Berpenampilan Menarik, senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
10.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan atasan langsung
		2.	Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)

11.	Jumlah Pelaksana	2 orang Pengelola Pengaduan Masyarakat
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas Pengelola Pengaduan
		2. Waktu pelayanan 24 jam
		3. Moto Kerja dan Maklumat Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2. Lantai tidak licin /kotor
		3. Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4. Peralatan telah di kalibrasi
		5. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
		6. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

20. STANDAR PELAYANAN MEDICAL CHECK UP TERPADU

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas pribadi (KTP/KK/Kartu Pelajar);
		2. Kartu identitas perusahaan bagi karyawan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengambilan nomor antrian
		2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran
		3. Menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut
		4. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir
		5. Dilakukan pemeriksaan oleh Dokter Spesialis Okupasi dan pemeriksaan penunjang sesuai parameter.
		6. Pasien pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Hasil MCU selesai \leq 2 hari
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Direktur RSUD Dr.H. Mohamad Rabain Nomor :56 Tahun 2019

		tentang tarif Pelayanan Kedokteran Okupasi.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Medical Check Up
6.	Penanganan Pengaduan	1. Telp. 0734-424345, fax. 0734-422738
		2. Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
		3. Website : www.rsudhmrabain.muaraenimkab.go.id
		4. SMS nomor : 08117300060
		5. Kotak Pengaduan
		6. Ruang penyampaian pengaduan.
7.	Dasar Hukum	1. Undang Nomor. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
		2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
		3. Undang-Undang No: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
		4. Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
		5. Undang-Undang No. 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik
		6. Permenkes No.56 ahun 2014 tentang Klsifikasi dan Perizinan RS
		7. Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
		8. Permenkes Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang dan kursi tunggu 2. AC,TV dan Wifi 3. Mesin Antrian 4. Toilet Umum 5. Alat kesehatan pendukung Pelayanan MCU
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesilais Okupasi.
		2. Tenaga Perawat Minimal D3 Keperawatan
		3. Berpenamp[ilan Menarik, Senyum, Ramah, Sopan dan Santun
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung
		2. Audit Medis oleh Komite Medik
		3. Pengawasan oleh Satuan Pengawas

		Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	12 orang (Dokter Spesialis 2 org, Perawat 2 org, Tenaga Kesehatan lainnya 1 org, adm 2 org)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani petugas professional
		2. Waktu pelayanan sesuai jadwal
		3. Berpedoman pada Standar Pelayanan Medis
		4. Motto Kerja dan maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
		2. Lantai tidak licin dan /kotor
		3. Terbebas jaringan listrik, bahan berbahaya dan mudah terbakar
		4. Peralatan di kalibrasi
		5. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
		6. Dijaga Petugas Keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
		2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
		3. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Ditetapkan di : Muara Enim

Pada tanggal : Januari 2024

Plt. Direktur RSUD Dr. H. Mohamad Rabain



dr. IBNU UMAR, Sp.An-KIC

Pembina Utama Muda

NIP 197008202002121003