



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
**DINAS KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT MATA**



Jalan M. Yamin RT. 19 Nomor 4, Samarinda, Kalimantan Timur, 75123  
Telepon (0541) 5800800  
Laman: <https://rsm.kaltimprov.go.id> Pos-el: [rsmprovkaltimsmd@gmail.com](mailto:rsmprovkaltimsmd@gmail.com)

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
NOMOR : 003/2137/RSM-01.1/X/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
RUMAH SAKIT MATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka dipandang perlu ditetapkan dalam Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
9. Peraturan Daerah Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 38 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
11. Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 440/k.306/2020 tentang Penetapan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur Sebagai Badan Layanan Umum Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA TENTANG STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur.

KEDUA : Standar Pelayanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:

1. Standar Pelayanan Rawat Jalan;
2. Standar Pelayanan Gawat Darurat;
3. Standar Pelayanan Rawat Inap;
4. Standar Pelayanan Bedah/operasi;
5. Standar Pelayanan Laboratorium;

6. Standar Pelayanan Farmasi;
7. Standar Pelayanan Gizi;
8. Standar Pelayanan Rekam Medis;
9. Standar Pelayanan Laundry dan Sterilisasi;
10. Standar Pelayanan Pengelolaan Limbah;
11. Standar Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);
12. Standar Pelayanan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit;
13. Standar Pelayanan Ambulance; dan
14. Standar Pelayanan Transit Jenazah.

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

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda  
Pada tanggal : 11 Oktober 2023  
Direktur Rumah Sakit Mata  
Provinsi Kalimantan Timur,

  
drg. Shanty Sintessa W. M. Kes  
NIP. 19721903 200012 2 003

Lampiran : Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata  
Provinsi Kalimantan Timur  
Nomor : 003/2137/RSM-01.1/X/2023  
Tentang : Standar Pelayanan Rumah Sakit Mata  
Provinsi Kalimantan Timur  
Tanggal : 11 Oktober 2023

---

## **STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

### **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur adalah Rumah Sakit Mata milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang terletak di Jl. M. Yamin Samarinda, Kalimantan Timur.

Hadirnya RS Mata Provinsi Kalimantan Timur merupakan sebuah komitmen dari pemerintah daerah Provinsi Kalimantan Timur untuk meningkatkan mutu pelayanan di bidang kesehatan khususnya kesehatan mata bagi masyarakat Indonesia terutama masyarakat Kalimantan Timur.

Langkah pengembangan rumah sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mutunya sangat dinamis, guna mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan dasar manusia. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu standar dalam memberikan pelayanan kepada publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan.

### **Visi RS Mata Provinsi Kalimantan Timur**

Optimalisasi penglihatan dan kualitas hidup untuk terwujudnya Masyarakat produktif.

### **Misi RS Mata Provinsi Kalimantan Timur**

- a. Menyelenggarakan pelayanan Kesehatan mata secara paripurna, bermutu, berorientasi pada kepuasan masyarakat, terjangkau dan berkeadilan.
- b. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan keterampilan dibidang kesehatan mata
- c. Membangun kemitraan dan pemberdayaan masyarakat dalam pelayanan kesehatan mata.

### **Tujuan RS Mata Provinsi Kalimantan Timur**

- a. terselenggaranya pelayanan kesehatan secara paripurna, profesional dan berkualitas di Rumah Sakit Mata; dan
- b. terselenggaranya kajian di bidang penyakit mata, secara ilmiah serta berkualitas di Rumah Sakit Mata.

### **MOTTO :**

Senyum, sapa, salam

**MAKLUMAT PELAYANAN :**

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**NILAI :**

- a. pro rakyat;
- b. inklusif;
- c. responsif;
- d. efektif;
- e. bersih;
- f. bertanggung jawab;
- g. rajin;
- h. bermutu; dan
- i. disiplin.

**RUANG LINGKUP :**

1. Penyelenggaraan Pelayanan Medis.
2. Penyelenggaraan Pelayanan Asuhan Keperawatan.
3. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis.
4. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan.
5. Penyelenggaraan Kegiatan Ketatausahaan.

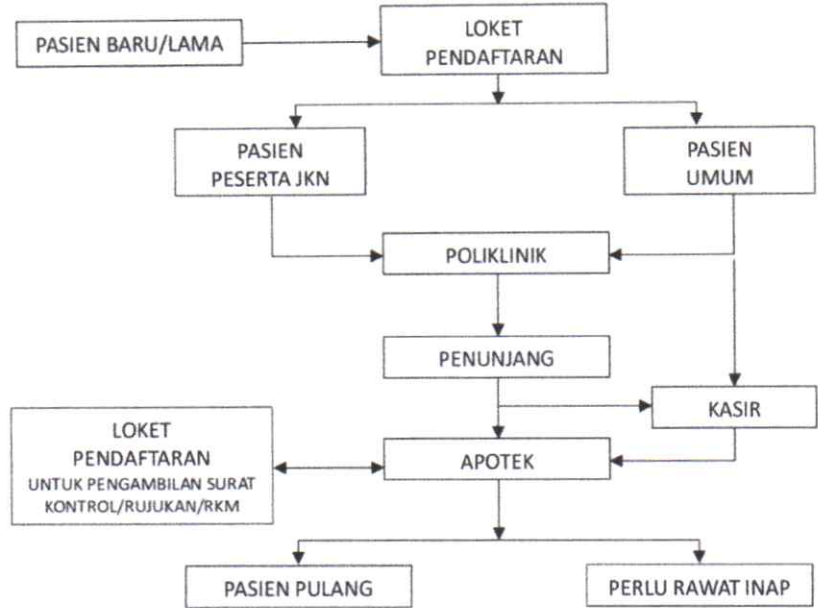
**JENIS-JENIS PELAYANAN :**

1. Pelayanan Rawat Jalan;
2. Pelayanan Gawat Darurat;
3. Pelayanan Rawat Inap;
4. Pelayanan Bedah/operasi;
5. Pelayanan Laboratorium;
6. Pelayanan Farmasi;
7. Pelayanan Gizi;
8. Pelayanan Rekam Medis;
9. Pelayanan Laundry dan Sterilisasi;
10. Pelayanan Pengelolaan Limbah;
11. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);
12. Pelayanan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit;
13. Pelayanan Ambulance; dan
14. Pelayanan Transit Jenazah.

**STANDAR PELAYANAN :****1. Standar Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik)**

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)</b>		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Rawat Jalan
1. PERSYARATAN	:	<p>1) Pasien Umum Baru :</p> <p style="padding-left: 20px;">Kartu ID (KTP/SIM/Pasport)</p> <p>2) Pasien Umum Lama :</p> <p style="padding-left: 20px;">Kartu Pasien RS. Mata Provinsi Kaltim (kartu berobat) atau Kartu ID (KTP/SIM/Pasport)</p> <p>3) Pasien BPJS Baru :</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Kartu ID (KTP/SIM/Pasport)</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Kartu BPJS asli</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Rujukan dari Faskes 1 atau rujukan internal RSUD atau asli pengantar poliklinik (jika pasien kontrol setelah rawat inap)</p> <p>4) Pasien BPJS Lama :</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Kartu Pasien RS. Mata Provinsi Kaltim (kartu berobat) atau Kartu ID (KTP/SIM/Pasport)</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Rujukan dari Faskes 1 atau rujukan internal RSUD atau asli pengantar poliklinik</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Surat Kontrol (SKDP) jika pasien kontrol atau kunjungan ulang</p>

2. SISTEM,  
MEKANISME, DAN  
PROSEDUR



1. Pasien/keluarga lapor ke security untuk mendapat nomor antrian pendaftaran berdasarkan loket yang dituju (UMUM/BPJS)
2. Pasien/keluarga pasien menunggu panggilan nomor antrian di loket kemudian menyerahkan syarat-syarat pendaftaran
3. Pasien menunggu pemeriksaan di poliklinik yang dituju. Untuk pasien UMUM melakukan pembayaran di kasir setelah pemeriksaan selesai.
4. Pasien dipanggil di meja assessment untuk di Anamnesis dan diperiksa tanda-tanda vital
5. Pasien diperiksa oleh dokter
6. Pasien melakukan pemeriksaan penunjang medik bila diperlukan oleh dokter (Laboratorium, Rontgen, EKG/tindakan khusus)
7. Pasien/keluarga pasien membawa hasil pemeriksaan penunjang medis kembali ke poliklinik
8. Bila perlu Rawat inap, pasien menuju Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
9. Bila pasien perlu rawat inap tetapi kondisi pasien perlu tindakan segera/emergency, pasien dirujuk ke IGD.
10. Bila pasien tidak perlu rawat inap, pasien/keluarga pasien menukarkan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan

		<p>11. Untuk pasien UMUM dipanggil ke kasir untuk melakukan pembayaran setelah itu boleh mengambil obat di instalasi farmasi.</p> <p>12. Untuk pasien BPJS diberikan surat rujuk balik atau surat kontrol dari loket pendaftaran.</p> <p>13. Pasien pulang</p>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	2 Jam (sesuai kondisi pasien) terhitung sejak pasien dipanggil petugas poli
4. BIAYA/TARIF	:	<p>1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020</p> <p>2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS</p>
5. PRODUK PELAYANAN	:	Rawat jalan
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan: 0811 5519 100</p> <p>Instagram: @rsmprovkaltim</p> <p>Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan</p> <p>Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain</p> <p>Kotak Saran</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	<p>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</p> <p>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</p> <p>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<p>1. Meja Registrasi</p> <p>2. Kursi Tunggu</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Tensi meter</p> <p>5. Thermometer</p>



		6. Timbangan 7. NCT (Non Contact Tonometri) 8. Slit Lamp 9. Alat Visus 10. Kertas Resep
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1. Spesialis Mata 2. Dokter Umum 3. Perawat (Minimal D3 Keperawatan) 4. Refraksionis Optisen (Minimal D3) 5. Administrasi
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	15 orang
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Mendapatkan pelayanan Kesehatan mata secara paripurna dan karyawan yang memiliki moto Senyum, Sapa, Salam (3S)
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Security 24 jam dibantu CCTV 24 jam</li> <li>- Tersedianya APAR, Muster Point dan Jalur Evakuasi</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

## 2. Standar Pelayanan Gawat Darurat (UGD)

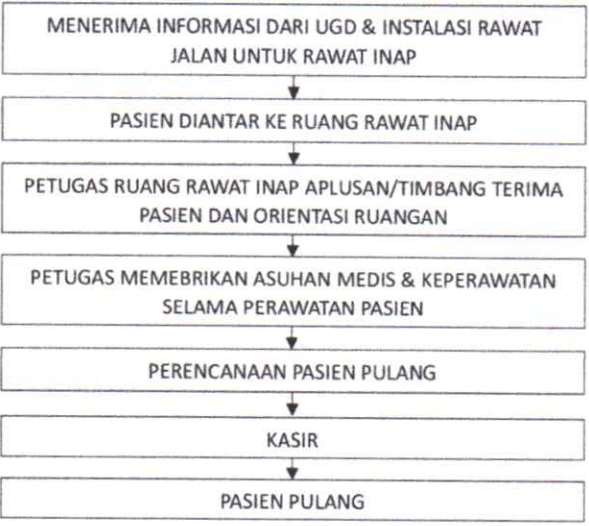
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Gawat Darurat (UGD)
1. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien Umum Baru : Kartu Identitas (KTP/SIM/Pasport)</li> <li>2) Pasien Umum Lama : Kartu ID (KTP/SIM/Pasport) dan Kartu Pasien RS. Mata Provinsi Kaltim (kartu berobat)</li> <li>3) Pasien BPJS :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu BPJS asli</li> <li>b) Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan pertama</li> </ol> </li> </ol>
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PASIEN DATANG (MEMBAWA RUJUKAN DARI FASKES PERTAMA)] --&gt; B[TRIAGE (PEMILAHAN PASIEN BERDASARKAN TINGKAT KEGAWATAN)]     B --&gt; C1[PASIEN SAKIT RINGAN TANPA GANGGUAN JIWA DAN TIDAK PERLU DIRAWAT]     B --&gt; C2[PASIEN SAKIT RINGAN DENGAN TINDAKAN BEDAH MINOR]     B --&gt; C3[PASIEN SAKIT BERAT DAN MENGANCAM JIWA PERLU TINDAKAN DARURAT]     B --&gt; C4[PENDERITA YANG SUDAH MENINGGAL DUNIA]     C1 --&gt; D[KELUARGA/PENDAMPING PASIEN MELAKUKAN REGISTRASI DI TEMPAT PENDAFTARAN]     C2 --&gt; D     C3 --&gt; D     C4 --&gt; D     D --&gt; E[PENDAFTARAN IDENTITAS PASIEN DILAKUKAN SECARA ALLOANAMNESA (JIKA PASIEN TIDAK SADAR)]     E --&gt; F[PASIEN DI ANAMNESIS DAN DIPERIKSA DOKTER IGD]     F --&gt; G[KONSULTASI KE DPJP (DOKTER PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN) BAGI PASIEN GAWAT DARURAT &amp; RAWAT INAP]     G --&gt; H[PASIEN DIRUJUK KE FASKES LAIN MELALUI APLIKASI SISTURE (JIKA TIDAK DAPAT DITANGANI DI UGD)]     H --&gt; I[HASIL PEMERIKSAAN &amp; TINDAKAN TERCATAT PADA REKAM MEDIS PASIEN]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang ke UGD membawa rujukan bila dari Fasilitas Kesehatan pertama</li> <li>2) Pasien dipilah berdasarkan tingkat kegawatannya :       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Label warna hijau (Pasien dengan sakit ringan tanpa gangguan jiwa sehingga tidak memerlukan tindakan dan tidak perlu dirawat)</li> <li>• Label warna kuning (Pasien dengan sakit ringan dan sedang jiwanya memerlukan tindakan bedah minor, pasien bisa dipulangkan atau dirawat untuk observasi)</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Label warna merah (Pasien sakit berat dan mengancam jiwa perlu tindakan segera atau darurat, cepat dan tepat sehingga pasien dapat dihindarkan dari kematian dan kecacatan)</li> <li>• Label warna hitam (penderita yang sudah meninggal dunia)</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Keluarga pasien atau pendamping diarahkan untuk melakukan registrasi di tempat pendaftaran</li> <li>4) Bila pasien tidak sadar, maka pendaftaran identitas pasien dilakukan secara alloanamnesa</li> <li>5) Pasien dianamnesis dan diperiksa oleh dokter IGD</li> <li>6) Pasien yang tidak gawat dan tidak darurat dapat pulang/dirawat jalan dengan diberikan resep obat pulang</li> <li>7) Pasien dengan gawat darurat dan perlu dirawat inap melakukan konsultasi ke DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) untuk diberikan terapi lebih lanjut</li> <li>8) Bila pasien tidak dapat ditangani di UGD, maka pasien dirujuk ke fasilitas Kesehatan yang lain melalui aplikasi SISROUTE</li> <li>9) Hasil pemeriksaan dan Tindakan tercatat pada rekam medis pasien</li> </ol>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	60 Menit
4. BIAYA/TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020</li> <li>2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS</li> </ol>
5. PRODUK PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rekam medik UGD</li> <li>2) Jasa Pelayanan Dokter</li> <li>3) Asuhan keperawatan</li> <li>4) Obat</li> <li>5) Pemeriksaan Penunjang (Laboratorium, EKG, pemeriksaan visus mata)</li> </ol>
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan : 0811 5519 100</p> <p>Instagram : @rsmprovkaltim</p> <p>Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan</p> <p>Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain</p>

		Kotak Saran
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</li> <li>6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit</li> </ol>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komputer</li> <li>2) Tensi meter</li> <li>3) Thermometer</li> <li>4) Timbangan</li> <li>5) Slit Lamp</li> <li>6) Alat Visus</li> <li>7) Nebulizer</li> <li>8) Tabung Oksigen</li> <li>9) EKG</li> <li>10) Bed Side Monitor</li> <li>11) Infus Pump</li> <li>12) Suction</li> <li>13) Trolley Emergency</li> <li>14) Kursi Roda</li> <li>15) Brancart</li> <li>16) Ambulance Transport</li> <li>17) Ambulance Gawat darurat</li> <li>18) Kertas Resep</li> </ol>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Spesialis Mata</li> <li>2) Dokter Umum</li> <li>3) Perawat (Minimal D3 Keperawatan)</li> <li>4) Administrasi</li> </ol>

4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/Inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	3 orang (1 Dokter Umum dan 2 perawat per Shift)
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Mendapatkan pelayanan gawat darurat secara paripurna dan karyawan yang memiliki moto Senyum, Sapa, Salam (3S)
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	- Petugas Security 24 jam dibantu CCTV 24 jam - Tersedianya APAR, Muster Point dan Jalur Evakuasi
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

### 3. Standar Pelayanan Rawat Inap

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Rawat Inap
1. PERSYARATAN	:	1) Surat Pengantar Orang sakit/permintaan rawat inap 2) Surat eligibilitas peserta dan surat jaminan pelayanan rawat inap 3) Surat rujukan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph TD     A[MENERIMA INFORMASI DARI UGD &amp; INSTALASI RAWAT JALAN UNTUK RAWAT INAP] --&gt; B[PASIEN DIANTAR KE RUANG RAWAT INAP]     B --&gt; C[PETUGAS RUANG RAWAT INAP APLUSAN/TIMBANG TERIMA PASIEN DAN ORIENTASI RUANGAN]     C --&gt; D[PETUGAS MEMEBRIKAN ASUHAN MEDIS &amp; KEPERAWATAN SELAMA PERAWATAN PASIEN]     D --&gt; E[PERENCANAAN PASIEN PULANG]     E --&gt; F[KASIR]     F --&gt; G[PASIEN PULANG]           </pre> <p>1) Pasien menerima informasi dari UGD dan instalasi rawat jalan untuk rawat inap</p>

		<p>2) Pasien diantar ke ruang rawat inap oleh petugas UGD atau instalasi rawat jalan</p> <p>3) Pasien diterima oleh petugas ruang rawat inap aplusan/timbang dan melakukan orientasi ruangan</p> <p>4) Pasien mendapatkan asuhan medis dan keperawatan selama perawatan</p> <p>5) Pasien merencanakan pulang (Discharge planning)</p> <p>6) Pasien menyelesaikan administrasi di kasir</p> <p>7) Pasien pulang</p>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Dari pasien masuk rumah sakit sampai pasien keluar rumah sakit (tergantung lama rawat)
4. BIAYA/TARIF	:	<p>1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020</p> <p>2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS</p>
5. PRODUK PELAYANAN	:	<p>Pelayanan rawat inap sesuai standar :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asuhan keperawatan standar</li> <li>- Asuhan keperawatan intensif</li> <li>- Konsultasi dokter Umum</li> <li>- Akomodasi rawat inap</li> <li>- Akomodasi ruang isolasi</li> <li>- Makan non diet (3 x makan)</li> <li>- Makan diet (3 kali makan)</li> <li>- Visite dokter umum dan spesialis</li> <li>- Konsultasi obat</li> <li>- Administrasi rawat inap</li> </ul>
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan : 0811 5519 100</p> <p>Instagram : @rsmprovkaltim</p> <p>Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan</p> <p>Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain</p> <p>Kotak Saran</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	<p>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</p> <p>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</p> <p>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</p>

		<p>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stetoskop</li> <li>- Tensimeter</li> <li>- Termometer</li> <li>- Ambulan</li> <li>- Kursi roda</li> <li>- Oksigen</li> <li>- Obat-obatan emergensi</li> <li>- Senter</li> <li>- Tempat tidur</li> <li>- Meja dokter</li> <li>- Kursi</li> <li>- Wastafel</li> <li>- Listrik</li> <li>- Kertas resep</li> <li>- Blanko rujukan</li> <li>- Surat keterangan sakit</li> <li>- Surat keterangan kematian</li> <li>- ATK</li> <li>- Komputer</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Spesialis Mata</li> <li>2) Dokter Umum</li> <li>3) Perawat (Minimal D3 Keperawatan)</li> <li>4) Administrasi</li> </ol>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	3 orang (1 Dokter dan 2 perawat per Shift)
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Mendapatkan pelayanan gawat darurat secara paripurna dan karyawan yang memiliki moto Senyum, Sapa, Salam (3S)

7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Security 24 jam dibantu CCTV 24 jam</li><li>- Tersedianya APAR, Muster Point dan Jalur Evakuasi</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung



#### 4. Standar Pelayanan Bedah/operasi

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Rawat Inap
1. PERSYARATAN	:	1) Surat Persetujuan Operasi 2) Persyaratan Teknis
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PENDAFTARAN ADMINISTRASI PASIEN (OLEH PETUGAS RAWAT INAP/IGD/POLIKLINIK)] --&gt; B[PASIEN DIANTAR KE IBS]     B --&gt; C[PETUGAS MELAKUKAN TIMBANG TERIMA PASIEN]     C --&gt; D[TINDAKAN PRE MEDIKASI]     D --&gt; E[TINDAKAN PEMBEDAHAN]     E --&gt; F[PROSES RECOVERY (PEMULIHAN)]     F --&gt; G[PASIEN PINDAH RUANG RAWAT/INTENSIF/PULANG]           </pre> </div> <p>1) Administrasi pasien didaftarkan oleh petugas rawat inap/IGD/ poliklinik 2) Pasien diantar petugas ke IBS 3) Petugas melakukan timbang terima pasien 4) Dilakukan tindakan pre medikasi 5) Tindakan pembedahan 6) Proses recovery 7) Pasien pindah ruang rawat/ intensif/ pulang</p>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan keadaan pasien
4. BIAYA/TARIF	:	1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020 2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS
5. PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan bedah sesuai standar : 1) Bedah Lasik 2) Bedah Katarak Metode SICS dan Phaco 3) Bedah trabeculotomy

6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	Telepon Pengaduan : 0811 5519 100 Instagram : @rsmprovkaltim Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi & Pengaduan Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain Kotak Saran
---	---	---

**Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</li> <li>6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit</li> </ol>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Tunggu Pengantar</li> <li>2) Ruang Transfer</li> <li>3) Ruang Pre op</li> <li>4) Ruang Instrumen dan Linen</li> <li>5) Kamar bedah</li> <li>6) Ruang Pulih Sadar</li> <li>7) Ruang ganti</li> <li>8) Spoel hoek</li> <li>9) Meja operasi, meja instrumen</li> <li>10) Lampu operasi</li> <li>11) Alat monitor</li> <li>12) Suction Unit</li> <li>13) Brancar</li> <li>14) Bed pasien</li> <li>15) Lampu penghangat</li> <li>16) Infus pump</li> <li>17) Instrumen-Instrumen Bedah</li> <li>18) UV sterilizer</li> <li>19) Standar Infus</li> </ol>

		20) Timbangan badan 21) Phaco Emulsifier 22) Portable biometri 23) Ophtalmic Microscope 24) Ophtalmic Op. Table 25) Set op Lasik
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1) Spesialis Mata 2) Dokter Umum 3) Perawat (Minimal D3 Keperawatan) 4) Administrasi
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	8 orang (3 Dokter dan 5 orang perawat)
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Mendapatkan pelayanan bedah secara paripurna dan karyawan yang memiliki moto Senyum, Sapa, Salam (3S)
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Security 24 jam dibantu CCTV 24 jam</li> <li>- Tersedianya APAR, Muster Point dan Jalur Evakuasi</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

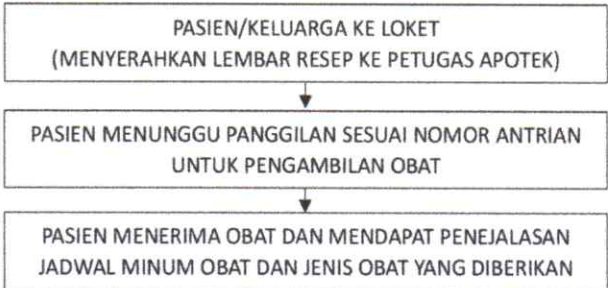
### 5. Standar Pelayanan Laboratorium

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )																																
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur																														
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Laboratorium Sederhana																														
1. PERSYARATAN	:	1) Surat permintaan pemeriksaan laboratorium 2) Persyaratan sesuai jaminan pasien																														
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[MENDAFTAR DI LOKET PENDAFTARAN] --&gt; B[DIPANGGIL UNTUK PENGAMBILAN SAMPEL]     B --&gt; C[PEMERIKSAAN SAMPEL - ANALISA]     C --&gt; D[PENCATATAN HASIL - VERIFIKASI - VALIDASI OLEH DOKTER]     D --&gt; E[HASIL LABORATORIUM DISERAHKAN KE PASIEN/KELUARGA/PETUGAS]           </pre> </div> <p>1) Pasien/keluarga melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 2) Pasien menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3) Pasien mengambil sampel ke petugas sampling 4) Pasien melakukan pemeriksaan sampel-analisa 5) Hasil-verifikasi – validasi pasien dicatat oleh dokter 6) Pasien / keluarga/ petugas menerima hasil laboratorium</p>																														
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Pemeriksaan</th> <th>Durasi Pemeriksaan (menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Darah rutin</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Oclongan darah ABO dan rhesus</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>LED</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Glukosa sewaktu (POCT)</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Glukosa</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Kolesterol total</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Asam Urat</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Trigiiseriaa</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>SGOT</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>SGPT</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>HBsAg Rapid</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>112 Rapid</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>HCG Test</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Antibody Sars Cov-19</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pemeriksaan	Durasi Pemeriksaan (menit)	Darah rutin	50	Oclongan darah ABO dan rhesus	30	LED	120	Glukosa sewaktu (POCT)	25	Glukosa	60	Kolesterol total	60	Asam Urat	60	Trigiiseriaa	66	SGOT	60	SGPT	60	HBsAg Rapid	50	112 Rapid	50	HCG Test	45	Antibody Sars Cov-19	50
Jenis Pemeriksaan	Durasi Pemeriksaan (menit)																															
Darah rutin	50																															
Oclongan darah ABO dan rhesus	30																															
LED	120																															
Glukosa sewaktu (POCT)	25																															
Glukosa	60																															
Kolesterol total	60																															
Asam Urat	60																															
Trigiiseriaa	66																															
SGOT	60																															
SGPT	60																															
HBsAg Rapid	50																															
112 Rapid	50																															
HCG Test	45																															
Antibody Sars Cov-19	50																															

		Antigen Sars CoV-19	50
		Urine Lengkap	50
4. BIAYA/TARIF	:	1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020 2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS	
5. PRODUK PELAYANAN	:	Pemeriksaan laboratorium sesuai standar : 1) Hematologi 2) Kimia Klinik Dasar 3) Imunologi/Serologi 4) Antigen Covid 19	
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	Telepon Pengaduan : 0811 5519 100 Instagram : @rsmprovkaltim Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi & Pengaduan Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain Kotak Saran	
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>			
1. DASAR HUKUM	:	1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2) Peraturan Menteri PAN & RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit 7) Permenkes No.411 Tahun 2010 tentang laboratorium klinik	
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1) Ruang pengambilan sampel 2) Ruang tunggu pasien 3) Ruang pemeriksian laboratorium 4) Peralatan laboratorium pendukung	
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Ahli Tenaga Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki STR dan sesuai kewenangannya	

4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	2 orang per shift
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaanya</li> <li>2) Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat</li> <li>3) Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaanya dan tidak kadaluwarsa</li> </ol>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku di lingkup praktik ATLM sesuai PMK No.42 tahun 2015
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

## 6. Standar Pelayanan Farmasi

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Farmasi
1. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persyaratan Pelayanan Obat</li> <li>2) Pengambilan obat dengan menggunakan resep dokter</li> <li>3) Bukti pembayaran bagi pasien umum, SEP / eligibilitas bagi peserta BPJS dan fotocopy surat jaminan bagi peserta Asuransi/Perusahaan</li> </ol>
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A["PASIEN/KELUARGA KE LOKET (MENYERAHKAN LEMBAR RESEP KE PETUGAS APOTEK)"] --&gt; B["PASIEN MENUNGGU PANGGILAN SESUAI NOMOR ANTRIAN UNTUK PENGAMBILAN OBAT"]     B --&gt; C["PASIEN MENERIMA OBAT DAN MENDAPAT PENEJALASAN JADWAL MINUM OBAT DAN JENIS OBAT YANG DIBERIKAN"]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur telah menggunakan aplikasi digital E-Resep. Pasien/keluarga yang telah mendapat lembar resep langsung datang ke loket untuk menyerahkan kepada petugas apotek (resep sudah masuk ke sistem)</li> <li>2) Pasien menerima nomor antrian pengambilan obat dan duduk diruang tunggu yang telah disediakan</li> <li>3) Pasien menunggu panggilan untuk pengambilan obat</li> <li>4) Petugas apotek melakukan validasi data dan menyiapkan obat pasien</li> <li>5) Setelah obat siap pasien dipanggil petugas ke loket penyerahan obat</li> <li>6) Pasien menerima obat sambil dijelaskan jadwal minum obat dan jenis obat yang diberikan oleh petugas apotek</li> </ol>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Standar layanan Farmasi untuk obat yang tidak diformulasikan adalah 30 menit, dan untuk obat yang diformulasikan adalah 60 menit
4. BIAYA/TARIF	:	1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020

		2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS
5. PRODUK PELAYANAN	:	1) Pengkajian dan pelayanan resep 2) Dispensing 3) Pelayanan Informasi Obat (PIO) 4) Konseling 5) Pemantauan Terapi Obat (PTO) 6) Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	Telepon Pengaduan : 0811 5519 100 Instagram : @rsmprovkaltim Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi & Pengaduan Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain Kotak Saran
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2) Peraturan Menteri PAN & RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitian 7) Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1) Ruang Penerimaan resep 2) Ruang Pelayanan resep dan peracikan 3) Ruang penyerahan obat 4) Ruang konseling 5) Ruang penyimpanan sediaan farmasi 6) Ruang arsip
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1) Apoteker 2) Tenaga Tekhnis Kefarmasian (Minimal D3 Farmasi)



		3) Administrasi
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	3 orang (1 apoteker dan 2 TTK) per shift
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Mendapatkan pelayanan Farmasi secara paripurna dan karyawan yang memiliki moto Senyum, Sapa, Salam (3S)
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku di lingkup kefarmasian sesuai Permenkes No 72 Tahun 2016
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

## 7. Standar Pelayanan Gizi

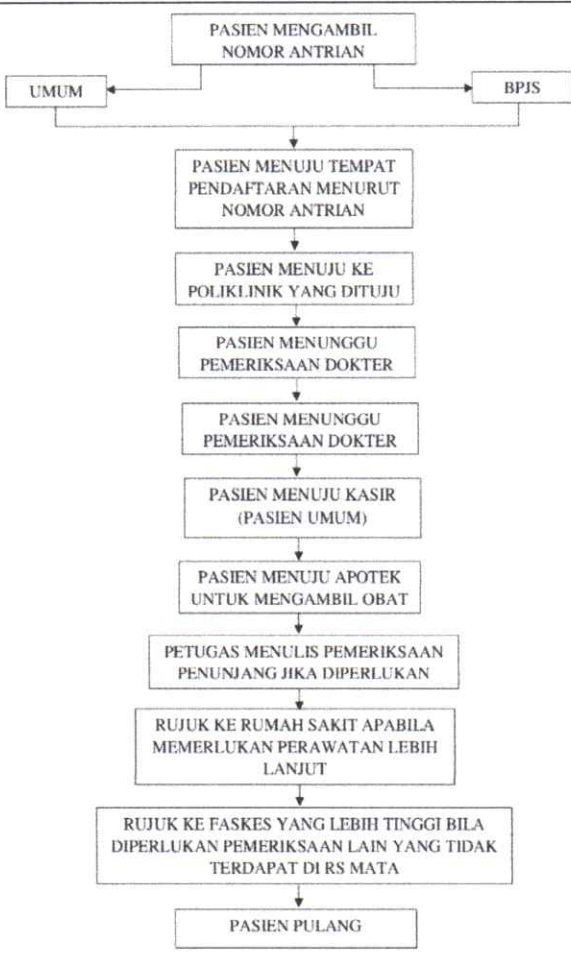
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Gizi
1. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyelenggaraan makanan dilakukan kepada pasien yang menjalani rawat inap di RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur</li> <li>2) Konsultasi Gizi pasien rawat inap dilakukan kepada pasien yang menjalani rawat inap di RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur, dengan hasil skor skrining gizi <math>\geq 2</math> atau dengan kondisi khusus</li> <li>3) Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan yang membawa surat rujukan dari dokter di poli untuk konsultasi gizi di poli gizi atau atas permintaan sendiri.</li> </ol>
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<p>Mekanisme Pelayanan Gizi Rumah Sakit</p> <p>Sumber : Kemenkes, 2013. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan Gizi Rawat Jalan</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien yang merupakan rujukan dari dokter poli atau atas permintaan sendiri langsung datang ke poli gizi</li> <li>b. Pasien diberikan konsultasi gizi oleh Ahli gizi</li> </ul> <p>2) Pelayanan Gizi Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien di skrining/penapisan gizi oleh perawat ruangan dan penetapan order diet awal oleh dokter/ahli gizi</li> <li>b. Bila hasil skrining gizi menunjukkan pasien beresiko malnutrisi, maka dilakukan pengkajian/assesmen gizi dan dilanjutkan dengan Langkah-langkah proses asuhan gizi terstandar oleh nutrisionis</li> </ul> <p>3) Penyelenggaraan Makanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien menjalani rawat inap</li> <li>b. Masing-masing ruang rawat inap memesan makanan pasien ke bagian gizi</li> <li>c. Pasien mendapat makan dari unit gizi</li> </ul>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	<p>1) Penyelenggaraan makanan terbagi dalam 3 waktu penyajian makanan utama dan 1 kali snack, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Makan pagi pukul 06.00-07.30 Wita</li> <li>b. Snack pagi pukul 09.15-10.00 Wita</li> <li>c. Makan siang pukul 11.30-12.30 Wita</li> <li>d. Snack sore (px DM &amp; VIP) 14.30-15.15 Wita</li> <li>e. Makan Sore pukul 17.00-18.00 Wita</li> <li>f. Snack malam (px DM) pukul 19.00-19.15 Wita</li> </ul> <p>2) Konsultasi gizi bagi pasien rawat inap dilaksanakan dari pukul 09.00-14.00 Wita</p> <p>3) Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan dilaksanakan dari pukul 09.00-12.00 Wita</p> <p>4) Jumlah waktu pelayanan : 15- 20 menit</p>
4. BIAYA/TARIF	:	<p>1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020</p> <p>2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS</p>
5. PRODUK PELAYANAN	:	<p>1) Penyelenggaraan makanan pasien rawat inap</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Makanan diet sederhana : makanan biasa, makanan lunak, makanan lumat, makanan cair</li> <li>b. Makanan diet khusus : diet diabetes melitus, diet jantung, diet lambung, diet penyakit hati dan empedu, diet rendah serat, diet rendah garam, diet rendah</li> </ul>

		<p>kolesterol dan rendah lemak, diet rendah protein, diet rendah purin, diet rendah kalori, diet tinggi serat, diet tinggi kalori dan tinggi protein.</p> <p>2) Konsultasi gizi rawat inap 3) Konsultasi gizi rawat jalan</p>				
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan : 0811 5519 100 Instagram : @rsmprovkaltim Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain Kotak Saran</p>				
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>						
1. DASAR HUKUM	:	<p>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit 7) Permenkes Nomor 78 tahun 2013 tentang pedoman pelayanan gizi rumah sakit</p>				
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<p>Saranan, Prasarana dan Fasilitas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fasilitas Ruangan</th> <th>Sarana dan Prasarana</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ruang office, ruang penerimaan bahan makanan, Gudang bahan makanan basah, Gudang bahan makanan kering, ruang persiapan, ruang pengolahan, ruang distribusi, Gudang alat,</td> <td>Meja kerja, lemari berkas, computer printer, kursi, loker, telepon, wastafel, kamar mandi, timbangan bahan makanan, rak bahan makanan, box makanan, freezer, chiller, meja persiapan, meja</td> </tr> </tbody> </table>	Fasilitas Ruangan	Sarana dan Prasarana	Ruang office, ruang penerimaan bahan makanan, Gudang bahan makanan basah, Gudang bahan makanan kering, ruang persiapan, ruang pengolahan, ruang distribusi, Gudang alat,	Meja kerja, lemari berkas, computer printer, kursi, loker, telepon, wastafel, kamar mandi, timbangan bahan makanan, rak bahan makanan, box makanan, freezer, chiller, meja persiapan, meja
Fasilitas Ruangan	Sarana dan Prasarana					
Ruang office, ruang penerimaan bahan makanan, Gudang bahan makanan basah, Gudang bahan makanan kering, ruang persiapan, ruang pengolahan, ruang distribusi, Gudang alat,	Meja kerja, lemari berkas, computer printer, kursi, loker, telepon, wastafel, kamar mandi, timbangan bahan makanan, rak bahan makanan, box makanan, freezer, chiller, meja persiapan, meja					

		<p>ruang pencucian alat, sentral gas elpiji, ruang trolley</p>	<p>pengolahan, meja pemorsian, kompor, apar, alat masak, alat makan, exhaust fan, trolley makan, water heater, dispenser, mejikom, galon</p>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nutrisionis memiliki STR dan SIP</li> <li>- Tenaga Pengolah Makanan</li> <li>- Pramusaji</li> </ul>	
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<p>Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)</p>	
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahli Gizi : 1</li> <li>- Tenaga Pengolah Makanan : 3</li> <li>- Pramusaji : 3</li> </ul>	
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya SPM</li> <li>2. Adanya SPO</li> <li>3. Sarana prasarana pendukung</li> <li>4. Kepastian persyaratan</li> <li>5. Kepastian biaya</li> <li>6. SDM Yang Kompeten Di Bidangnya</li> </ol>	
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Security 24 jam dibantu CCTV 24 jam</li> <li>- Tersedianya APAR, Muster Point dan Jalur Evakuasi</li> </ul>	
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<p>Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung</p>	

## 8. Standar Pelayanan Rekam Medis

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Rekam Medis
1. PERSYARATAN	:	<p>Pasien membawa berkas sesuai dengan prosedur pelayanan di rumah sakit:</p> <p>1) Pasien Jaminan: kartu KIS, BPJS, ASKES, surat rujukan dari puskesmas/ klinik/dokter pribadi/antar rumah sakit setempat, KTP/KK</p> <p>2) Pasien Umum: dapat langsung mendaftar dengan menunjukan KTP / KK</p>
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph TD     A[PASIEN MENGAMBIL NOMOR ANTRIAN] --&gt; B[PASIEN MENUJU TEMPAT PENDAFTARAN MENURUT NOMOR ANTRIAN]     A --&gt; C[BPJS]     A --&gt; D[UMUM]     B --&gt; E[PASIEN MENUJU KE POLIKLINIK YANG DITUJU]     E --&gt; F[PASIEN MENUNGGU PEMERIKSAAN DOKTER]     F --&gt; G[PASIEN MENUNGGU PEMERIKSAAN DOKTER]     G --&gt; H[PASIEN MENUJU KASIR (PASIEN UMUM)]     H --&gt; I[PASIEN MENUJU APOTEK UNTUK MENGAMBIL OBAT]     I --&gt; J[PETUGAS MENULIS PEMERIKSAAN PENUNJANG JIKA DIPERLUKAN]     J --&gt; K[RUJUK KE RUMAH SAKIT APABILA MEMERLUKAN PERAWATAN LEBIH LANJUT]     K --&gt; L[RUJUK KE FASKES YANG LEBIH TINGGI BILA DIPERLUKAN PEMERIKSAAN LAIN YANG TIDAK TERDAPAT DI RS MATA]     L --&gt; M[PASIEN PULANG]                     </pre> <p>1) Pasien mengambil nomor antrian.</p> <p>2) Pasien Ketempat Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil.</p> <p>3) Pasien menuju ke poliklinik yang dituju.</p> <p>4) Pasien menunggu pemeriksaan dokter sesuai nomor urut di poliklinik yang dituju.</p>

		<p>5) Setelah mendapat pelayanan, pasien menuju kasir pembayaran.</p> <p>6) Setelah itu dapat langsung ke Apotek untuk mengambil obat.</p> <p>7) Bila diperlukan pemeriksaan penunjang, petugas menulis jenis – jenis pemeriksaan penunjang yang diinginkan.</p> <p>8) Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien akan dirujuk ke rumah sakit.</p> <p>9) Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lain yang tidak terdapat di RS Mata Provinsi Kaltim, maka pasien dirujuk ke Fasilitas Kesehatan yang setingkat lebih tinggi.</p> <p>10) Setelah mendapat pelayanan di Apotek, pasien pulang</p>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	<p>1) Dalam melayani 1 pasien membutuhkan waktu 5 menit untuk melakukan registrasi.</p> <p>2) Berkas Pasien diantar ke poliklinik yang dituju membutuhkan waktu 3 menit</p>
4. BIAYA/TARIF	:	<p>1) Pasien umum tarif sesuai Pergub Tarif No. 38 Tahun 2020</p> <p>2) Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS</p>
5. PRODUK PELAYANAN	:	Berkas Pasien Lengkap
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan : 0811 5519 100</p> <p>Instagram : @rsmprovkaltim</p> <p>Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan</p> <p>Tatap Muka Langsung : Tim Penanganan Komplain</p> <p>Kotak Saran</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	<p>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</p> <p>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</p> <p>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p>

		<p>6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan</p> <p>7) Permenkes No.55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<p>1) Ruang Pendaftaran Pasien</p> <p>2) Ruang Penyimpanan Status Rekam Medis</p> <p>3) Komputer dengan akses internet</p> <p>4) Printer</p> <p>5) Formulir Rekam Medis</p> <p>6) Rak Arsip</p> <p>7) Meja pendaftaran</p> <p>8) Kursi</p> <p>9) Kartu Kunjungan</p>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<p>1) SDM yang memiliki pengetahuan di Rekam Medis</p> <p>2) SDM yang memiliki keterampilan komunikasi dan dapat menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pasien, dan semua staf mampu mengoperasikan komputerisasi.</p>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>1) Tenaga Perekam Medik : 2 orang</p> <p>2) Administrasi</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Data dan berkas rekam medis pasien diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Security 24 jam dibantu CCTV 24 jam</li> <li>- Tersedianya APAR, Muster Point dan Jalur Evakuasi</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung



## 9. Standar Pelayanan Laundry dan Sterilisasi

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Laundry dan Sterilisasi
1. PERSYARATAN	:	1) Formulir permintaan sterilisasi 2) Formulir permintaan bahan medis habis pakai 3) Formulir permintaan linen
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[STERILISASI] --&gt; B[INSTRUMEN / ALAT DAN FORMULIR DIBAWA KE RUANG STERILISASI]     B --&gt; C[PEMERIKSAAN DAN PENERIMAAN]     C --&gt; D[PERENDAMAN]     D --&gt; E[PENCUCIAN]     E --&gt; F[PENGERINGAN]     F --&gt; G[PENGEMASAN]     G --&gt; H[PENSTERILAN]     H --&gt; I[PENYIMPANAN]     I --&gt; J[PENDISTRIBUSIAN]           </pre> </div> <p>1) STERILISASI</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Instrument/alat dibawa ke ruang sterilisasi bersama formulir permintaan</li> <li>b) Pemeriksaan dan penerimaan</li> <li>c) Perendaman</li> <li>d) Pencucian (elektrikal / manual)</li> <li>e) Pengeringan (elektrikal / manual)</li> <li>f) Pengemasan (linen/wrap/pouches)</li> <li>g) Pensterilan (suhu rendah/suhu tinggi/panas kering)</li> <li>h) Penyimpanan</li> <li>i) Pendistribusian</li> </ol>



2) LAUNDRY

- a) Linen dibawa ke ruang laundry bersama formulir permintaan
- b) Pemilahan dan penimbangan
- c) Pencucian
- d) Pengeringan (elektrikal)
- e) Perapihan/pelician/pelipatan
- f) Penyimpanan
- g) Pendistribusian

3. JANGKA WAKTU PELAYANAN

:

- 1. Laundry
  - a. Shift pagi mulai jam 07.00 s/d 14.30
  - b. Shift sore mulai jam 14.30 s/d 21.30
- 2. CSSD
  - a. Shift pagi mulai jam 07.00 s/d 14.30
  - b. Shift sore mulai jam 14.30 s/d 21.30
  - c. Shift Malam mulai jam 21.30 s/d 07.00

4. BIAYA/TARIF

:

Belum masuk dalam perhitungan tarif sesuai unit cost

5. PRODUK PELAYANAN

:

- 1) Instrument/alat kesehatan steril
- 2) Linen bersih

6. PENANGANAN PENGADUAN,

:

Telepon Pengaduan : 0811 5519 100

SARAN DAN MASUKAN		Instagram : @rsmprovkaltim Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi & Pengaduan Ruang Penanganan komplain Kotak Saran
-------------------	--	--

**Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

1. DASAR HUKUM	:	1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2) Peraturan Menteri PAN & RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit 7) Permenkes 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit 8) Kepmenkes No.27 tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian di Rumah Sakit Peraturan Menteri Kesehatan No.27 tahun 2017 tentang Pedoman
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1) Sink 2) Washer desinfektor 3) Dryng cabinet 4) Ultrasonic washer 5) Sealer 6) Autoclave steam 7) Dry heat 8) Sterilisator plasma 9) Mesin washer laundry non infect 10)Mesin washer laundry infect 11)Iron roll 12)Mesin pengering linen 13)Mobil kantor 14)Eye wash 15)Trolley 16)Meja stainless

		<p>17)Cutter</p> <p>18)Incubator biology</p> <p>19)Rak stainles</p>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<p>1) Kualifikasi Pendidikan :</p> <p>a. Tenaga Fungsional</p> <p>- Apoteker /Tenaga Kesehatan</p> <p>Lainnya</p> <p>b. Tenaga Non Fungsional</p> <p>- Petugas Administrasi</p> <p>2) Kualifikasi Teknis</p> <p>a. Sertifikat Pelatihan</p>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>- Tenaga Sterilisasi : 5 orang</p> <p>- Tenaga Laundry : 3 orang</p> <p>- Administrasi : 2 orang</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>1. Adanya SPM Pencegahan dan pengendalian Infeksi</p> <p>2. Adanya kebijakan pelayanan sterilisasi</p> <p>3. Adanya pedoman pelayanan sterilisasi</p> <p>4. Adanya kebijakan pelayanan laundry</p> <p>5. Adanya pedoman pelayanan laundry</p> <p>6. Adanya SPO</p> <p>7. Sarana dan prasarana pendukung</p> <p>8. SDM yang kompeten</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<p>- Petugas Security 24 jam dibantu CCTV 24 jam</p> <p>- Tersedianya APAR, Muster Point dan Jalur Evakuasi</p>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

**10. Standar Pengelolaan Limbah**

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>	
NAMA PERANGKAT DAERAH :	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN :	Pelayanan Pengelolaan Limbah
1. PERSYARATAN :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyehatan Ruang Bangunan dan Halaman Rumah Sakit</li> <li>2) Penyehatan Air</li> <li>3) Pengelolaan Limbah cair</li> <li>4) Pengelolaan limbah medis</li> <li>5) Pengelolaan limbah non medis</li> <li>6) Pengendalian serangga, tikus dan Binatang pengganggu</li> <li>7) Penyehatan pangan</li> <li>8) Pengelolaan tempat pencucian linen laundry</li> <li>9) Dekontaminasi melalui desinfeksi dan sterilisasi</li> </ol>
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR :	<pre> graph TD     subgraph "PENYEHATAN RUANG BANGUNAN DAN HALAMAN RUMAH SAKIT"         A1[PENYEHATAN RUANG BANGUNAN DAN HALAMAN RUMAH SAKIT] --&gt; B1[DIBERSIHKAN SEHARI 3 KALI OLEH CLEANING SERVICE]         B1 --&gt; C1[EVALUASI KINERJA PETUGAS SETIAP 3 BULAN]     end      subgraph "PENYEHATAN AIR"         A2[PENYEHATAN AIR] --&gt; B2[PEMERIKSAAN KIMIA DAN MIKROBIOLOGI DI LABORATORIUM]         B2 --&gt; C2[EVALUASI PEMERIKSAAN SETIAP 3 BULAN]         C2 --&gt; D2[TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN]     end      subgraph "PENGELOLAAN LIMBAH CAIR"         A3[PENGELOLAAN LIMBAH CAIR] --&gt; B3[MONITORING KINERJA IPAL]         B3 --&gt; C3[PENCATATAN DEBIT LIMBAH, PENGUKURAN PH DAN SUHU]         C3 --&gt; D3[PENGIRIMAN SAMPEL LIMBAH CAIR KE LABORATORIUM]         D3 --&gt; E3[MELAKUKAN ANALISA, TINDAK LANJUT DAN PELAPORAN]     end      subgraph "PENGELOLAAN LIMBAH MEDIS"         A4[PENGELOLAAN LIMBAH MEDIS] --&gt; B4[LIMBAH PER RUANGAN MASUK KE TEMPAT SAMPAH SESUAI JENISNYA]         B4 --&gt; C4["% LIMBAH DIANGKUT KE TPS LIMBAH B3"]         C4 --&gt; D4[LIMBAH DI TPS DITIMBANG, DICATAT DAN MASUK KE RUANG TPS MEDIS]         D4 --&gt; E4[LIMBAH DIAMBIL OLEH PIHAK KE-3]     end      subgraph "PENGELOLAAN LIMBAH NON MEDIS"         A5[PENGELOLAAN LIMBAH NON MEDIS] --&gt; B5[LIMBAH PER RUANGAN MASUK KE TEMPAT SAMPAH SESUAI JENISNYA]         B5 --&gt; C5["% LIMBAH DIANGKUT KE TPS LIMBAH NON MEDIS"]         C5 --&gt; D5[PEMBUANGAN KE TPS DILAKUKAN SETIAP HARI]     end      subgraph "PENGENDALIAN SERANGGA, TIKUS DAN BINATANG PENGGANGGU LAINNYA"         A6[PENGENDALIAN SERANGGA, TIKUS DAN BINATANG PENGGANGGU LAINNYA] --&gt; B6[DILAKUKAN SURVEILANS AREA PERINDUKAN]         B6 --&gt; C6[DILAKUKAN ANALISA SURVEILANS AREA PERINDUKAN]         C6 --&gt; D6[DILAKUKAN APLIKASI PENGENDALIAN]         D6 --&gt; E6[EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN]         E6 --&gt; F6[MONITORING]     end      subgraph "PENYEHATAN PANGAN"         A7[PENYEHATAN PANGAN] --&gt; B7[PEMERIKSAAN MIKROBIOLOGI MAKANAN &amp; MINUMAN SETIAP 6 BULAN]         B7 --&gt; C7[PEMERIKSAAN KIMIA MAKANAN DAN MINUMAN SETIAP 6 BULAN]         C7 --&gt; D7[PEMERIKSAAN MIKROBIOLOGI ALAT MAKAN SETIAP 6 BULAN]     end      subgraph "PENGELOLAAN TEMPAT PENCUCIAN LINEN LAUNDRY"         A8[PENGELOLAAN TEMPAT PENCUCIAN LINEN LAUNDRY] --&gt; B8[LINEN KOTOR DIMASUKKAN KE DALAM EMBER YANG DILAPISI KANTONG PLASTIK SESUAI JENISNYA (LINEN INFEKSIUS PLASTIK BERWARNA KUNING)]         B8 --&gt; C8[LINEN KOTOR DARI RUANGAN DIBAWA KE LAUNDRY]         C8 --&gt; D8[LINEN DICATAT, DITIMBANG LALU DICUCI, DIKERINGKAN DAN DISETRIKA]         D8 --&gt; E8[LINEN BERSIH DIDISTRIBUSIKAN KEMBALI KE RUANGAN]     end      subgraph "DEKONTAMINASI MELALUI DESINFEKSI DAN STERILISASI"         A9[DEKONTAMINASI MELALUI DESINFEKSI DAN STERILISASI] --&gt; B9[STERILISASI RUANGAN]         B9 --&gt; C9[LAPORAN DARI RUANGAN PASCA DIGUNAKAN PASIEN DENGAN PENYAKIT MENULAR]         C9 --&gt; D9[SEMUA RUANGAN DUTUTUP RAPAT DAN DIUKUR VOLUMENYA]         D9 --&gt; E9[PETUGAS SANITASI MELAKUKAN STERILISASI]         E9 --&gt; F9[DI PINTU DITULIS SEDANG DILAKUKAN STERILISASI]     end             </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyehatan Ruang Bangunan dan Halaman Rumah Sakit             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang bangunan dan halaman dibersihkan sehari 3 kali (pagi, siang, malam)</li> <li>b. Petugas yang membersihkan cleaning service</li> <li>c. Setiap 3 (tiga) bulan dilakukan evaluasi terhadap hasil pekerjaan dan kinerja petugas cleaning service</li> </ol> </li> <li>2) Penyehatan Air             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan pemeriksaan kimia dan mikrobiologi di laboratorium</li> <li>b. Dilakukan evaluasi setiap 3 bulanterhadap pemeriksaan</li> <li>c. Dilakukan tindak lanjut dari hasil pemeriksaan</li> </ol> </li> </ol>

- 3) Pengelolaan Limbah cair
  - a. Monitoring kinerja ipal
  - b. Pemasangan flow meter pada inlet dan outlet
  - c. Pencatatan debit air limbah cair setiap hari, pengukuran ph, dan suhu
  - d. Pengiriman sampel limbah cair ke Laboratorium yg telah tersertifikasi KAN
  - e. Melakukan Analisa dan tindak lanjut hasil pemeriksaan laboratorium
  - f. Melaporkan pengelolaan limbah cair ke instansi terkait
- 4) Pengelolaan limbah medis
  - a. Limbah dari ruangan/unit kerja dimasukkan ke tempat sampah sesuai jenisnya
  - b. Setelah  $\frac{3}{4}$  limbah diambil diangkut ke TPS Limbah B3
  - c. Di TPS limbah ditimbang, dicatat dan dimaskkan ruang tps medis
  - d. Limbah kemudia di ambil oleh pihak ke 3
- 5) Pengelolaan limbah non medis
  - a. Limbah dari ruangan/unit kerja dimasukkan di tempat sesuai jenisnya
  - b. Setelah  $\frac{3}{4}$  limbah diangkut ke tps limbah non medis
  - c. Pembuangan limbah ke TPA dilakukan setiap hari
- 6) Pengendalian serangga, tikus dan Binatang pengganggu lainnya
  - a. Dilakukan surveilans area perindukan serangga, tikus dan Binatang pengganggu
  - b. Dilakukan Analisa data surveilans area perindukan serangga, tikus dan Binatang pengganggu
  - c. Dilakukan aplikasi pengendalian serangga, tikus dan Binatang pengganggu
  - d. Dilakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan
  - e. Dilakukan monitoring
  - f. Tetap menjaga kebersihan lingkungan
- 7) Penyehatan pangan
  - a. Dilakukan pemeriksaan mikrobiologi makanan dan minuman setiap 6 bulan sekali
  - b. Dilakukan pemeriksaan kimia makanan dan minuman setiap 6 bulan sekali
  - c. Dilakukan pemeriksaan mikrobiologi alat makan setiap 6 bulan sekali
- 8) Pengelolaan tempat pencucian linen laundry

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Linen kotor di ruangan dimasukkan kedalam ember besar yang dilapisi kantong plastik sesuai jenisnya. Untuk linen infeksius plastik warna kuning</li> <li>b. Linen kotor dari ruangan diambil petugas untuk dibawa ke laundry</li> <li>c. Di laundry linen dicatat dan ditimbang</li> <li>d. Linen kotor dicuci, dikeringkan dan disetrika</li> <li>e. Linen bersih didistribusikan Kembali ke ruangan</li> </ul> <p>9) Dekontaminasi melalui desinfeksi dan sterilisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sterilisasi ruangan</li> <li>b. Laporan dari ruangan pasca digunakan pasien dengan penyakit menular</li> <li>c. Semua ruangan harus ditutup rapat</li> <li>d. Diukur volume ruangan</li> <li>e. Petugas sanitasi melakukan sterilisasi</li> <li>f. Di pintu ditulis sedang dilakukan sterilisasi</li> </ul>
<p>3. JANGKA WAKTU PELAYANAN</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Penyehatan Ruang Bangunan dan Halaman Rumah Sakit <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pagi : 07.00 – 15.00</li> <li>b. Siang : 15.00 – 23.00</li> <li>c. Malam : 23.00 – 07.00</li> </ul> </li> <li>2) Penyehatan Air 08.00 – 16.30</li> <li>3) Pengelolaan Limbah cair 24 Jam</li> <li>4) Pengelolaan limbah medis <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pagi : 07.00 – 15.00</li> <li>b. Siang : 15.00 – 23.00</li> </ul> </li> <li>5) Pengelolaan limbah non medis <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pagi : 07.00 – 15.00</li> <li>b. Siang : 15.00 – 23.00</li> </ul> </li> <li>6) Pengendalian serangga, tikus dan Binatang pengganggu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring 1 bulan sekali</li> <li>- Pemasangan perangkap kucing sebulan sekali</li> <li>- Pemeriksaan jentik 1 bulan sekali</li> </ul> </li> <li>7) Penyehatan pangan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring 1 minggu sekali</li> </ul> </li> <li>8) Pengelolaan tempat pencucian linen laundry <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pagi : 07.00 – 14.00</li> <li>b. Siang : 14.00 – 21.30</li> </ul> </li> <li>9) Dekontaminasi melalui desinfeksi dan sterilisasi <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pagi : 07.00 – 14.00</li> </ul> </li> </ul>

		<p>b. Siang : 14.00 – 21.30</p> <p>c. Malam : 21.30 – 07.00</p>
4. BIAYA/TARIF	:	Belum masuk dalam perhitungan tarif sesuai unit cost
5. PRODUK PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyehatan Ruang Bangunan dan Halaman Rumah Sakit <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rumah sakit bersih, indah dan nyaman</li> </ul> </li> <li>2) Penyehatan Air <ul style="list-style-type: none"> <li>- Air yang digunakan rumah sakit memenuhi persyaratan baik secara kuantitas dan kualitas</li> </ul> </li> <li>3) Pengelolaan Limbah cair <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limbah cair rumah sakit tidak menimbulkan gangguan Kesehatan dan mencemari lingkungan</li> </ul> </li> <li>4) Pengelolaan limbah medis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limbah medis tidak menimbulkan gangguan baik kepada petugas karyawan dan lingkungan sekitar rumah sakit</li> </ul> </li> <li>5) Pengelolaan limbah non medis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limbah medis tidak menimbulkan gangguan baik kepada petugas karyawan dan lingkungan sekitar rumah sakit</li> </ul> </li> <li>6) Pengendalian serangga, tikus dan Binatang pengganggu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rumah sakit bebas serangga, tikus dan Binatang pengganggu lainnya</li> </ul> </li> <li>7) Penyehatan pangan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makanan yang disajikan aman dikonsumsi pasien</li> </ul> </li> <li>8) Pengelolaan tempat pencucian linen laundry <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linen tersedia di setiap ruangan dengan kuantitas dan kualitas memenuhi syarat</li> </ul> </li> <li>9) Dekontaminasi melalui desinfeksi dan sterilisasi</li> <li>10) Ruang operasi, ruang rawat inap, ruang rawat jalan bebas dari kuman</li> </ol>
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan : 0811 5519 100</p> <p>Instagram : @rsmprovkaltim</p> <p>Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan</p> <p>Ruang Penanganan komplain</p> <p>Kotak Saran</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> </ol>



	<p>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit</p> <p>7) Permenkes nomor 7 tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <p>1) Penyehatan Ruang Bangunan dan Halaman Rumah Sakit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loby duster</li> <li>• Mop sumbu</li> <li>• Cairan pembersih lantai, kaca dan bed</li> <li>• Serok sampah</li> <li>• Sapu lidi</li> <li>• Gerobag sampah</li> <li>• Kantong plastik</li> <li>• Troli cleaning service</li> </ul> <p>2) Penyehatan air</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalasi jaringan air bersih</li> <li>• Botol steril</li> <li>• Jerigen</li> <li>• Kaporit Tablet</li> </ul> <p>3) Pengelolaan limbah cair</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit IPAL</li> <li>• Bak kontrol dan bak pengumpul</li> <li>• Instalasi jaringan air limbah</li> <li>• Flow meter</li> <li>• Jerigen</li> <li>• Botol steril</li> <li>• Tabung inhof tank</li> <li>• Pompa</li> </ul> <p>4) Pengelolaan limbah medis padat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat sampah</li> <li>• Kantong plastik</li> <li>• TPS limbah B3</li> </ul>

	<p>5) Pengelolaan limbah domestik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat Sampah</li> <li>• Kantong Plastik</li> <li>• Gerobak Sampah</li> <li>• TPS Domestik</li> <li>• Bank Sampah</li> </ul> <p>6) Pengendalian serangga, tikus dan binatang pengganggu lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Racun tikus</li> <li>• Perangkap</li> </ul> <p>7) Penyehatan Pangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku</li> <li>• Alat Tulis</li> </ul> <p>8) Pengelolaan tempat pencucian linen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesin cuci</li> <li>• Mesin pengering</li> <li>• Sterika press</li> <li>• Seterika rol</li> <li>• Meja</li> <li>• Buku</li> <li>• Bolpoin</li> <li>• Kerangjang</li> <li>• Troli</li> <li>• Kantong plastik</li> <li>• Almari</li> </ul> <p>9) Dekontaminasi dengan desinfeksi dan sterilisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Back Sprayer</li> <li>• Drymist</li> <li>• Buku</li> <li>• Bolpoin</li> <li>• Bahan desinfektan</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>: 1) Kualifikasi Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tenaga Fungsional <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanitarian Pendidikan minimal Diploma III</li> </ul> </li> <li>b. Tenaga Non Fungsional <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Administrasi</li> </ul> </li> </ul> <p>2) Kualifikasi Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sertifikat Pelatihan</li> </ul>

4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	- Sanitarian : 2 orang - Administrasi : 1 orang - petugas pengelola limbah : 1 orang
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1) Adanya standar prosedur operasional 2) Adanya standar pelayanan minimal 3) Adanya indikator mutu 4) Sarana dan prasarana pendukung 5) SDM yang kompeten di bidangnya
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Pengelolaan limbah rumah sakit sesuai standar
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

## 11. Standar Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI)
1. PERSYARATAN	:	Tidak ada persyaratan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PEMBENTUKAN SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PPI] --&gt; B[PENYEDIAAN APD DI SETIAP UNIT KERJA]     B --&gt; C[MONITORING OLEH TIM PPI DI SETIAP UNIT KERJA PEMBERI PELAYANAN]     C --&gt; D[PENCATATAN DAN PELAPORAN INFEKSI NOSOKOMIAL / HAIS DI RS]           </pre> </div> <p>1) Pembentukan Susunan keanggotaan tim PPI            2) Penyediaan APD di setiap unit kerja            3) Tim PPI melaksanakan monitoring di unit kerja pemberi pelayanan            4) Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan infeksi nosokomial/ HAIS di Rumah Sakit</p>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	1 hari kerja
4. BIAYA/TARIF	:	Belum masuk dalam perhitungan tarif sesuai unit cost
5. PRODUK PELAYANAN	:	Pengelolaan limbah medis rumah sakit sesuai standar
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	Telepon Pengaduan : 0811 5519 100 Instagram : @rsmprovkaltim Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi & Pengaduan Ruang Penanganan komplain Kotak Saran
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		

1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</li> <li>6) Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan</li> <li>7) Permenkes nomor 27 tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI)</li> </ol>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	Alat Pelindung Diri (APD) sesuai standar
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokter umum/Spesialis yang telah mengikuti pelatihan IPCD</li> <li>2) Perawat Pendidikan minimal D3 Keperawatan yang telah bersertifikat IPCN</li> </ol>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) IPCD : 1 orang</li> <li>2) IPCN : 1 orang</li> <li>3) IPCLN : 1 orang/unit kerja</li> <li>4) Administrasi</li> </ol>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Pasien tidak terdampak infeksi nosokomial/HAIS
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	APD bebas infeksi
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

## 12. Standar Pelayanan Pemeliharaan Sarana dan prasarana rumah sakit

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Pemeliharaan sarana dan prasarana rumah sakit
1. PERSYARATAN	:	1) Penanggung jawab 2) Formulir Permintaan Perbaikan/Work Order/Informasi Kerusakan Sarana / Prasarana RS 3) SPO / Manual Service 4) Peralatan Kerja (Toolset) 5) Peralatan Pengukuran Sarana / Prasarana 6) APD (Alat Pelindung Diri)
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre>           graph TD             A[ADANYA LAPORAN KERUSAKAN] --&gt; B[PEMBUATAN FORMULIR PERMOHONAN PERBAIKAN]             B --&gt; C[PENERIMAAN FORMULIR]             C --&gt; D[PENGECEKKAN KONDISI KERUSAKAN OLEH TEKNISI]             D --&gt; E[PENGANALISAAN KERUSAKAN]             E --&gt; F[DAPAT DIPERBAIKI SENDIRI]             E --&gt; G[MEMBUTUHKAN VENDOR]             F --&gt; H[MEMBUTUHKAN SUKU CADANG]             F --&gt; I[TIDAK MEMBUTUHKAN SUKU CADANG]             H --&gt; J[PENGAJUAN PEMBELIAN SUKU CADANG]             J --&gt; K[PENGAJUAN DISETUJUI]             K --&gt; L[PEMBELIAN SUKU CADANG]             L --&gt; M[PELAKSANAAN PERBAIKAN]             I --&gt; N[PELAKSANAAN PERBAIKAN]             G --&gt; O[PENGAJUAN PERBAIKAN OLEH VENDOR]             O --&gt; P[PENGAJUAN DISETUJUI]             P --&gt; Q[MENGHUBUNGI VENDOR]             Q --&gt; R[PELAKSANAAN PERBAIKAN]             M --&gt; S[PENGAWASAN PELAKSANAAN PERBAIKAN]             N --&gt; S             R --&gt; S             S --&gt; T[PEMBUATAN LAPORAN PELAKSANAAN PERBAIKAN]             T --&gt; U[TEKNISI MELAKUKAN UJI FUNGSI]             U --&gt; V[HASIL UJI FUNGSI SESUAI YANG DIHARAPKAN]             V --&gt; W[PENANDATANGANAN LAPORAN PERBAIKAN]           </pre>

	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Penanggung jawab ruangan/user melaporkan adanya kerusakan masalah sarana &amp; prasarana atau teknisi sarana &amp; prasaraana yang sedang melakukan inspeksi</li><li>2) Penanggung jawab ruangan / user membuat formulir permohonan perbaikan ditujukan ke teknisi sarana &amp; prasarana untuk ditindaklanjuti</li><li>3) Teknisi sarana &amp; prasarana menerima formulir permohonan perbaikan dan membuat surat perintah kerja untuk melakukan peninjauan / pengecekan</li><li>4) Teknisi sarana &amp; prasarana melakukan pengecekan kondisi sarana &amp; prasarana dan dilanjutkan dengan membuat analisis kerusakan</li><li>5) Analisis kerusakan adalah langkah – langkah yang dilakukan untuk mencari, menganalisis kemungkinan kerusakan dan kemungkinan solusinya untuk mengembalikan fungsi sarana &amp; prasarana sesuai spesifikasi standar dengan atau tanpa penggantian suku cadang.</li><li>6) Berdasarkan hasil analisis Teknisi sarana &amp; prasarana membuat kesimpulan apakah bisa diperbaiki sendiri atau butuh pihak ke-3.</li><li>7) Jika dapat dikerjakan oleh Teknisi sarana &amp; prasarana maka dibuat kesimpulan lagi apakah perbaikan membutuhkan suku cadang pengganti atau tidak.</li><li>8) Jika tidak perlu suku cadang pengganti maka Teknisi sarana &amp; prasarana segera melakukan perbaikan yang diperlukan.</li><li>9) Jika butuh suku cadang maka Teknisi sarana &amp; prasarana mengajukan pembelian suku cadang pengganti dengan membuat usulan pembelian suku cadang kepada pimpinan / manajemen. Usulan tersebut lengkap dengan informasi mengenai :<ol style="list-style-type: none"><li>a) Analisa Kerusakan</li><li>b) Suku cadang yang diperlukan</li><li>c) Perkiraan harga suku cadang yang diperlukan</li></ol></li><li>10) Jika usulan sudah disetujui pimpinan / manajemen dan suku cadang telah tersedia maka Teknisi sarana &amp; prasarana melakukan perbaikan.</li></ol>
--	---

	<p>11) Teknisi sarana &amp; prasarana membuat laporan hasil perbaikan dan uji fungsi sarana &amp; prasarana pada saat perbaikan telah selesai.</p> <p>12) Jika diperlukan pihak ke-3 maka Teknisi sarana &amp; prasarana membuat usulan perbaikan oleh pihak ke-3 kepada pimpinan / manajemen. Usulan tersebut lengkap dengan informasi mengenai</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Analisa kerusakan</li><li>b) Alasan tidak dapat diperbaiki oleh tenaga elektromedis RS</li><li>c) Suku cadang yang diperlukan</li><li>d) Perkiraan harga suku cadang yang diperlukan</li><li>e) Perkiraan harga perbaikan</li></ul> <p>13) Jika usulan sudah disetujui oleh pimpinan / manajemen selanjutnya Teknisi sarana &amp; prasarana menghubungi vendor / pihak ke-3 tersebut.</p> <p>14) Pelaksanaan perbaikan oleh Teknisi sarana &amp; prasarana / tenaga profesional pihak ke-3 sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh vendor / pihak ke-3</p> <p>15) Teknisi sarana &amp; prasarana RS melakukan pengawasan / supervisi pelaksanaan perbaikan dalam rangka membuat laporan pelaksanaan dan hasil perbaikan.</p> <p>16) Setelah membuat laporan pelaksanaan dan hasil perbaikan Teknisi sarana &amp; prasarana RS melakukan uji fungsi sarana &amp; prasarana yang diperbaiki disaksikan oleh penanggung jawab ruangan / user sarana &amp; prasarana tersebut.</p> <p>17) Jika hasil uji fungsi perbaikan sarana &amp; prasarana sudah sesuai dengan yang diharapkan, Teknisi sarana &amp; prasarana RS menanda tangani laporan perbaikan dan dilanjutkan dengan penanggung jawab ruangan / user sarana &amp; prasarana.</p> <p>18) Teknisi sarana &amp; prasarana menjelaskan kepada penanggung jawab ruangan / user sarana &amp; prasarana tentang tindakan yang sudah dilakukan dan langkah / prosedur selanjutnya jika diperlukan.</p> <p>19) Teknisi sarana &amp; prasarana menyerahkan sarana &amp; prasarana yang sudah diperbaiki ke penanggung jawab</p>
--	--

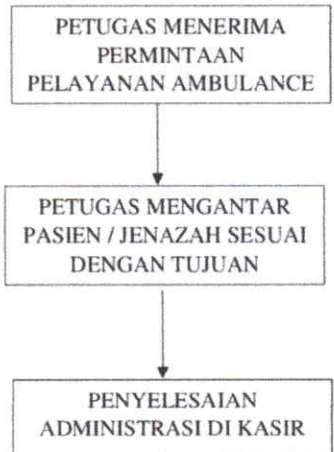


		ruangan / user jika sarana & prasarana sudah dapat digunakan
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) &lt;15 Menit untuk waktu respon pengecekan / peninjauan, dihitung dari waktu formulir perbaikan diterima oleh tenaga elektromedis</li> <li>2) 1 sampai 5 hari kerja jika tanpa suku cadang</li> <li>3) Minimal 2 hari jika perlu suku cadang</li> <li>4) Minimal 1 minggu jika perlu pihak ke-3</li> </ol>
4. BIAYA/TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sesuai harga suku cadang bila memerlukan suku cadang</li> <li>2) Sesuai harga jasa pengecekan / perbaikan jika membutuhkan jasa Pihak ke-3</li> <li>3) Sesuai harga kontrak service (bila ada kontrak service)</li> </ol>
5. PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan : 0811 5519 100</p> <p>Instagram : @rsmprovkaltim</p> <p>Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan</p> <p>Ruang Penanganan komplain</p> <p>Kotak Saran</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</li> </ol>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) SPO / Manual Service</li> <li>2) Alat Kerja / Toolset</li> <li>3) Alat Ukur / Kalibrasi</li> <li>4) APD</li> </ol>

		5) Suku Cadang (bila diperlukan)
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1) SMU / SMK / MA 2) SMK Listrik / Mesin / Bangunan 3) Sertifikasi Keahlian (bila ada)
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	1) Teknisi sarana & prasarana : minimal 4 orang 2) Tenaga Administrasi : 1 orang 3) Tenaga Pihak Ke-3 : minimal 1 orang
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1) Keberadaan Tenaga Teknisi Sarana & Prasarana RS 2) Keberadaan Tenaga Teknisi Sarana & Prasarana Pihak ke-3 3) Ketersediaan Alat kerja, Alat ukur, APD 4) Ketersediaan Suku Cadang 5) Ketaatan jam pelayanan / respon time 6) Ketaatan jadwal pengecekan / perbaikan pihak ke-3
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1) Rutin melaksanakan pelatihan dan sosialisasi cara menggunakan & perawatan harian sarana & prasarana dengan benar kepada user 2) Membuat aturan yang dituangkan dalam Standar Prosedur Operasional (SPO), yang dapat dipahami bersama. 3) Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD). 4) Mengenal, mengetahui dan membuat tanda isyarat / bahaya. 5) Pelatihan kompetensi cara pemeliharaan sarana & prasarana kepada teknisi sarana & prasarana RS. 6) Pelatihan Keselamatan Kerja. 7) Memastikan kecukupan tenaga. 8) Pengadaan material alat kerja yang memadai dan maksimal. 9) Pengadaan suku cadang yang sesuai dengan spesifikasi sarana & prasarana dan dijamin keukurasiannya 10) Penanaman budaya safety, safety meeting & awareness. 11) Melakukan dengan baik dan tepat preventive maintenance untuk sarana & prasarana

		12)Rutin melakukan pengukuran / quality control terhadap keakurasian hasil / output dari sarana & prasarana menggunakan alat ukur / kalibrasi
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

### 13. Standar Pelayanan Ambulance

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)</b>		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Ambulance
1. PERSYARATAN	:	1) Surat permintaan pelayanan ambulance 2) Fotokopi KK/ KTP 3) Kartu BPJS
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[PETUGAS MENERIMA PERMINTAAN PELAYANAN AMBULANCE] --&gt; B[PETUGAS MENGANTAR PASIEN / JENAZAH SESUAI DENGAN TUJUAN]     B --&gt; C[PENYELESAIAN ADMINISTRASI DI KASIR]           </pre> </div> <p>1) Petugas menerima permintaan pelayanan ambulance dari ruang rawat inap/ ICU/ IGD dan masyarakat 2) Petugas mengantar pasien/ jenazah sesuai dengan tujuan 3) Penyelesaian administrasi di kasir</p>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	1) Waktu pelayanan 24 jam 2) Kecepatan pemberian pelayanan < 30 menit
4. BIAYA/TARIF	:	Belum masuk dalam perhitungan tarif sesuai unit cost
5. PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan ambulance

6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	Telepon Pengaduan : 0811 5519 100 Instagram : @rsmprovkaltim Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi & Pengaduan Ruang Penanganan komplain Kotak Saran
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2) Peraturan Menteri PAN & RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	Mobil ambulance, peralatan medis untuk ambulance, bahan bakar
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1) Sopir yang memiliki SIM A 2) 1 (satu) orang sopir memiliki sertifikat 3) Pelatihan safety driving 4) Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)
5. JUMLAH PELAKSANA	:	4 orang dibagi dalam 3 shift
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1) Pasien gawat darurat didahulukan merujuknya 2) Mobil ambulance siap selama 24 jam
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1) Pasien dijamin selamat sampai tujuan karena sopir sudah berpengalaman 2) Pasien yang dirujuk didampingi perawat yang berpengalaman 3) Mobil ambulance yang dipakai sesuai standar

8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung
-------------------------------	---	---

#### 14. Standar Pelayanan Transit Jenazah

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur/RS. Mata Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Transit Jenazah
1. PERSYARATAN	:	1) Kartu identitas/KTP 2) Surat keterangan kematian 3) Surat ijin pulang
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PETUGAS RUANGAN MENGHUBUNGI PETUGAS JENAZAH] --&gt; B[PETUGAS JENAZAH MENJEMPUT JENAZAH DARI UNIT PERAWATAN]     B --&gt; C[PETUGAS MENGIDENTIFIKASI DAN MENCATAT IDENTITAS JENAZAH DI BUKU PENERIMAAN JENAZAH]     C --&gt; D[PETUGAS KAMAR JENAZAH MENGHUBUNGI SUPIR MOBIL JENAZAH]     D --&gt; E[PETUGAS MELAKUKAN SERAH TERIMA JENAZAH DENGAN KELUARGA]     E --&gt; F[KELUARGA MENANDATANGANI SERAH TERIMA JENAZAH]     F --&gt; G[PETUGAS MEMINDAHKAN JENAZAH KE MOBIL JENAZAH SESUAI PROSEDUR PEMINDAHAN JENAZAH]     G --&gt; H[PETUGAS SIAP MENGANTAR KE ALAMAT TUJUAN]           </pre> </div> <p>1) Petugas ruangan menghubungi petugas jenazah 2) Petugas jenazah menjemput jenazah dari unit perawatan 3) Petugas mengidentifikasi dan mencatat identitas jenazah di buku penerimaan jenazah 4) Petugas kamar jenazah menghubungi supir mobil jenazah</p>

		<p>5) Petugas melakukan serah terima jenazah dengan keluarga disaksikan oleh supir mobil jenazah</p> <p>6) Keluarga menandatangani serah terima jenazah</p> <p>7) Petugas memindahkan jenazah ke mobil jenazah sesuai prosedur pemindahan jenazah</p> <p>8) Petugas siap mengantar ke alamat tujuan</p>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Respon tindakan oleh petugas kurang dari 15 menit lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4. BIAYA/TARIF	:	Belum masuk dalam perhitungan tarif sesuai unit cost
5. PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan transit jenazah
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>Telepon Pengaduan : 0811 5519 100</p> <p>Instagram : @rsmprovkaltim</p> <p>Informasi dan Pengaduan : Meja Informasi &amp; Pengaduan</p> <p>Ruang Penanganan komplain</p> <p>Kotak Saran</p>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1. DASAR HUKUM	:	<p>1) UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</p> <p>2) Peraturan Menteri PAN &amp; RB No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</p> <p>3) Perda Provinsi Kaltim No.6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<p>1) Brankar Jenazah</p> <p>2) Meja kerja</p> <p>3) Kursi petugas</p>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	Pengawasan oleh atasan langsung/inspektorat (SPIP)

5. JUMLAH PELAKSANA	:	4 orang dibagi dalam 3 shift
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1) Pasien gawat darurat didahulukan merujuknya 2) Mobil ambulance siap selama 24 jam
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1) Pasien dijamin selamat sampai tujuan karena sopir sudah berpengalaman 2) Pasien yang dirujuk didampingi perawat yang berpengalaman 3) Mobil ambulance yang dipakai sesuai standar
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Di evaluasi secara berkala oleh atasan langsung

Ditetapkan di : Samarinda  
 Pada tanggal: 11 Oktober 2023  
 Direktur Rumah Sakit Mata  
 Provinsi Kalimantan Timur,



*(Handwritten signature in blue ink)*

drg. Shanty Sintessa W, M. Kes  
 NIP. 19721003 200012 2 003