



PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN
RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

Jln. Jenderal Sudirman Nomor 26 A, RT.1/RW.1Desa
Hamalau Kecamatan Sungai Raya Telp (0517) 3714534 Faks,
(0517) 3714534
KANDANGAN – 71214



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

NOMOR 250 TAHUN 2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR NOMOR 358 TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN,

BISMILLAAHIRRAHMAANIRRAHIIM

- Menimbang:
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu adanya penyesuaian Standar Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka dipandang perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Nomor 358 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan;
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 No. 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 308);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2020 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 3);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2023 Nomor 9);
18. Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 72 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan (Berita Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2021 Nomor 73);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Mengubah Lampiran Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan Nomor 358 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan dimaksud diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Pendaftaran Online Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
2. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

3. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
 - a. IGD Umum dan Bedah
 - b. IGD Ponok
4. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Subspesialis Onkologi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
5. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
6. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Bedah Orthopedi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
7. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Mata Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
8. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Syaraf Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
9. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Anak Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
10. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Jantung Dan Pembuluh Darah Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
11. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis *Obstetri Gynecology* Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
12. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
13. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Kulit dan Kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
14. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Psikiatri Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
15. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
16. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Telinga Hidung dan Tenggorokan Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
17. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Paru Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
18. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Tb Mdr Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
19. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Geriatri Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
20. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Spesialis Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

21. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Psikologi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
22. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
23. Standar Pelayanan Pada Poliklinik *Medical Check Up* Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
24. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Vct Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
25. Standar Pelayanan Pada Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
26. Standar Pelayanan Pasien Rawat Inap di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
27. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
28. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
29. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Syaraf Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
30. Standar Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Stroke Care Unit Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
31. Standar Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Paru Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
32. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
33. Standar Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Mata – THT Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
34. Standar Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Jiwa Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
35. Standar Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap VK Bersalin Dan Nifas Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
36. Standar Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap VIP Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
37. Standar Pelayanan Pada Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
38. Standar Pelayanan Pada Intensive Care Unit (PICU/ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

39. Standar Pelayanan Pada Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
 - a. Pelayanan Pembedahan Efektif Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
 - b. Pelayanan Pembedahan *Emergency* Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan
40. Standar Pelayanan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
41. Standar Pelayanan Pada Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
42. Standar Pelayanan Pada Instalasi Pemulasaraan Jenazah Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
43. Standar Pelayanan Dasar Forensik Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
44. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Medis Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
45. Standar Pelayanan Pemeriksaan Identitas Kerangka Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
46. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kejahatan Seksual (Instalasi Pemulasaraan Jenazah) Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
47. Standar Pelayanan Pemeriksaan Korban Kekerasan (Instalasi Pemulasaraan Jenazah) Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
48. Standar Pelayanan Pemeriksaan Luar Jenazah Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
49. Standar Pelayanan Pemeriksaan Luar/Dalam Jenazah (Otopsi) Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
50. Standar Pelayanan Pengawetan Jenazah (*Embalming*) Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
51. Standar Pelayanan Pada Instalasi Laboratorium Patologi Anatomi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
52. Standar Pelayanan Pada Unit Transfusi Darah Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
53. Standar Pelayanan Pada Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
54. Standar Pelayanan Makanan Pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
55. Standar Pelayanan Asuhan Dan Konseling Gizi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

56. Standar Pelayanan Asuhan Dan Konselin Gizi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
57. Standar Pelayanan Pada Unit Ambulance Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
58. Standar Pelayanan Mobil Jenazah Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

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

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kandangan
pada tanggal 19 Dzulkaiddah 1445 H
27 Mei 2024



dr. Hj. SITI ZAINAB
Pembina Utama Muda
NIP. 197107232002122004

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH BRIGJEND H. HASAN
BASRY KANDANGAN

NOMOR 250 TAHUN 2024

TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
DIREKTUR NOMOR 358 TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BRIGJEND
H. HASAN BASRY KANDANGAN

BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan kepada masyarakat. Komponen ini, menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit publik. Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih baik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan, dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Pelayanan publik menjadi wacana menarik dewasa ini. Yang dibicarakan berkisar dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak, semakin beragamnya produk pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara negara hingga derasnya aruspengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Tak pelak lagi, inilah salah satu perkembangan luar biasa dalam dinamika pembangunan Republik Indonesia.

Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, ada keinginan

memperkaya ragam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, pun tak lupa senantiasa ditingkatkan kualitasnya. Berbagai upaya penyederhanaan prosedur, pemangkasan waktu pelayanan dan peningkatan efisiensi biaya pelayanan terus-menerus disempurnakan oleh setiap unit penyelenggara. Peningkatan semangat melayani masyarakat juga dibarengi dengan makin terbukanya pola pikir para penyelenggara dalam pelibatan masyarakat guna merumuskan perbaikan proses pelayanan. Keterbukaan ini masih ditambah dengan kesediaan menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang merupakan umpan balik penyempurnaan proses pelayanan publik.

RSUD B. H. Hasan Basry Kandungan selaku penyelenggara pelayanan publik perlu berjalan beriringan dalam proses perubahan tersebut.. Tuntutan perbaikan diberikan dengan upaya mengingatkan penyelenggara agar memperhatikan standar pelayanan. Manakala ditemukan potensi kepatuhan rendah terhadap ketentuan mengenai standar pelayanan, perlu diberikan pengaruh agar para penyelenggara kembali kedalam koridor yang seharusnya.

Dalam rangka melaksanakan fungsi RS sebagai pusat layanan masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, RSUD B. H. Hasan Basry Kandungan membuat buku tentang Standar RSUD B. H. Hasan Basry Kandungan sebagai acuan penerapan standar pelayanan publik Rumah Sakit

B. Tujuan Pembuatan Standar Pelayanan

1. Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Untuk meningkatkan pemahaman terhadap pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima.

C. Langkah-Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah dengan cara melakukan Identifikasi Persyaratan, Identifikasi Prosedur, Identifikasi Waktu, Identifikasi Biaya/Tarif, Identifikasi Produk Pelayanan, Penanganan Pengelolaan Pengaduan dst.

2. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

a. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

b. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

3. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan *Internalisasi dan sosialisasi* kepada pihak-pihak terkait.

Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

5. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban

penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikankompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

6. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain:

- a. Analisis dokumen
- b. Survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- c. Pengaduan pelayanan publik

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

D. Sistematika Penulisan Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa komponen Standar Pelayanan harus memuat:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
- a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

BAB II
STANDAR PELAYANAN
RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

A. DAFTAR INVENTARISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

1. Standar Pelayanan Bidang Rekam Medik ada 5 :
 - a. Standar Pelayanan Pendaftaran Online Poliklinik Rawat Jalan
 - b. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap
 - c. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Gawat Darurat
 - 1) IGD Umum dan Bedah
 - 2) IGD PONEK
2. Standar Pelayanan Bidang Pelayanan ada 36 :
 - a. Standar Pelayanan Pada Poliklinik Subspesialis Onkologi
 - b. Standar Pelayanan pada Poliklinik Bedah
 - c. Standar Pelayanan pada Poliklinik Bedah Orthopedi
 - d. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Mata
 - e. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Syaraf
 - f. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Anak
 - g. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Jantung dan Pembuluh darah
 - h. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis *Obstetri Gynecology*
 - i. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Gigi dan Mulut
 - j. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Kulit dan Kelamin
 - k. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Psikiatri
 - l. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam
 - m. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Telinga, Hidung dan Tenggorokan
 - n. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Paru
 - o. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis TB MDR
 - p. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Geriatri
 - q. Standar Pelayanan pada Poliklinik Spesialis Rehabilitasi Medik
 - r. Standar Pelayanan pada Poliklinik Psikologi
 - s. Standar Pelayanan pada Poliklinik Gizi
 - t. Standar Pelayanan pada Poliklinik MCU
 - u. Standar Pelayanan pada Poliklinik VCT
 - v. Standar Pelayanan pada Unit Hemodialisa
 - w. Standar Pelayanan Pasien Rawat Inap Bedah
 - x. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Bedah
 - y. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Anak
 - z. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam
 - aa. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Syaraf
 - bb. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap *Stroke Care Unit*

- cc. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Paru
 - dd. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Isolasi Covid-19
 - ee. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Mata – THT
 - ff. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Bangsal Jiwa
 - gg. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap VK Bersalin dan Nifas
 - hh. Standar Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap VIP
 - ii. Standar Pelayanan pada Intensive Care Unit (ICU)
 - jj. Standar Pelayanan pada Intensive Care Unit (PICU/NICU)
 - kk. Standar Pelayanan pada Instalasi Bedah Sentral
 - a. Pelayanan Pembedahan Elektif
 - b. Pelayanan Pembedahan Emergency
3. Standar Pelayanan Bidang Penunjang ada 19 :
- a. Standar Pelayanan pada Instalasi Farmasi
 - b. Standar Pelayanan Instalasi Radiologi
 - c. Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah di Instalasi Pemulasaraan Jenazah
 - d. Standar Pelayanan Pelayanan Dasar Forensik
 - e. Standar Pelayanan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Medis
 - f. Standar Pelayanan Pemeriksaan Identifikasi Kerangka
 - g. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kejahatan Seksual (Instalasi Pemulasaraan Jenazah)
 - h. Standar Pelayanan Pemeriksaan Korban Kekerasan (Instalasi Pemulasaraan Jenazah)
 - i. Standar Pelayanan Pemeriksaan Luar Jenazah
 - j. Standar Pelayanan Pemeriksaan Luar / Dalam Jenazah (Otopsi)
 - k. Standar Pelayanan Pengawetan Jenazah (Embalming)
 - l. Pelayanan Instalasi Patologi Anatomi
 - m. Standar Pelayanan Unit Transfusi Darah Rumah Sakit
 - n. Standar Pelayanan Laboratorium Kilinik di Instalasi Patologi Klinik
 - o. Standar Pelayanan Makanan
 - p. Standar Pelayanan Asuhan dan Konseling Gizi Rawat Inap
 - q. Standar Pelayanan Asuhan dan Konselin Gizi Rawat Jalan
4. Standar Pelayanan Bagian Umum ada 2 :
- a. Standar Pelayanan mobil Ambulance
 - b. Standar Pelayanan Mobil Jenazah

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE POLIKLINIK RAWAT JALAN
RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN**

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Si Idah Pedalaman 2. Aplikasi Mobile JKN 3. Counter Pendaftaran 4. Ruang tunggu dilengkapi dengan televisi, AC, media edukasi 5. Komputer 6. Layar Monitor 7. Printer : LX310, gelang dan barcode 8. Sound System 9. Meja 10. Kursi 11. Jaringan line internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | petugas perekam medik memiliki kompetensi Assembling rekam medis elektronik |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>Terdiri atas 2 orang dengan rincian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 (dua) orang Petugas loket pendaftaran online 2. 1 (satu) orang Penanggung jawab (Kepala Instalasi Rekam Medis) |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang - Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | A. Pasien Peserta BPJS 1. Surat kontrol/ surat Rujukan dari FKTP / FKTRL B. Pasien Umum 1. KTP C. Pasien Jaminan Perusahaan 1. KTP 2. Surat Pengantar jaminan dari Perusahaan Rujukan dari klinik perusahaan/dokter setempat |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | A. Pasien Peserta BPJS (Pasien Lama dan Pasien Baru) 1. Pasien mendownload aplikasi Mobile JKN 2. Pilih menu Pendaftaran Pelayanan (antrean) 3. Pilih faskes tingkat lanjutan dan pilih RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan 4. Masukkan nomor Surat kontrol/ surat Rujukan dari FKTP / FKTRL 5. Pasien melakukan check in pada aplikasi mobile JKN 6. Pasien datang ke rumah sakit sesuai dengan jadwal dan melakukan finger print di loket pendaftaran online pada hari pelaksanaan pelayanan 7. Petugas memproses pendaftaran 8. Pasien menuju ke ruang tunggu poli spesialis untuk menunggu proses pemanggilan masuk ke ruang pengobatan poliklinik spesialis B. Pasien Umum 1. Pasien (pasien lama) mendownload aplikasi Si Idah Pedalaman pada Playstore 2. Pilih menu Pendaftaran Online dan pilih menu roket |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Masukkan nomor kartu kunjungan dan kata sandi 4. Pilih Poliklinik yang dituju dan tanggal, sampai dapat nomer antrian 5. Pasien melakukan check in di menu check in pada aplikasi Si Idah Pedalaman pada tanggal pelaksanaan pelayanan 6. Pasien datang ke rumah sakit sesuai dengan jadwal dan menuju ke ruang tunggu poli spesialis untuk menunggu proses pemanggilan masuk ke ruang pengobatan poliklinik spesialis. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | - 24 jam - Pendaftaran ulang/check in pada tanggal pelaksanaan pelayanan mulai pukul 00.00 - 15.00 wita |
| 4. | Biaya / Tarif | - Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah - Tarif pasien BPJS : Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Nomor antrian |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

2. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi si komar 2. Counter Pendaftaran 3. Ruang tunggu dilengkapi dengan televisi, AC, media edukasi 4. Komputer 5. Layar Monitor 6. Printer : LX310, gelang dan barcode 7. Sound System 8. Meja 9. Kursi 10. Jaringan line internet 11. Printer ID Card |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Profesi Perekam Medik 2. Pengadministrasi yang sudah menjalani pelatihan rekam medis |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>Admisi 2 orang</p> <p>IGD 1 orang</p> <p>Ruang Perawatan 1 orang</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | A. Pasien Peserta BPJS 1. Surat pengantar masuk rawat inap dari poliklinik/surat rujukan dari FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP / KK/ SIM / Pasport) B. Pasien Umum 1. Surat pengantar masuk rumah sakit dari poliklinik/surat rujukan dari FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP/KK/SIM/Pasport) C. Pasien Jaminan Perusahaan 1. Surat pengantar masuk rumah sakit dari poliklinik/surat rujukan dari FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP/KK/SIM/Pasport) 3. Surat pengantar/rujukan online perusahaan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Admin IGD menyerahkan surat pengantar rawat Inap 2. Keluarga pasien menyerahkan persyaratan lain yang diminta 3. Pasien akan di informasikan mengenai ketersediaan kamar perawatan yang dituju, apabila tersedia maka akan dilakukan penjelasan mengenai hak dan kewajiban pasien selama di rawat, tata tertib rs, serta informasi fasilitas kesehatan dan penunjang yang dimiliki oleh rumah sakit. 4. Memperhatikan surat jaminan seperti BPJS, Jamsostek, Jaminan perusahaan, jaminan kesehatan masyarakat miskin, dll. 5. Pasien/Penanggung jawab pasien mengisi dan menandatangani lembar <i>Informed Consent</i> persetujuan rawat inap dan lembar <i>General Consent</i> . 6. Pasien/Penanggung Jawab pasien akan ditanya lagi oleh petugas apakah masih ada yang ingin ditanyakan lagi 7. Apabila sudah jelas maka petugas akan membuatkan rekam medik pasien 8. Pasien diantarkan oleh loper ke ruang perawatan yang dituju. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | - Pendaftaran pasien rawat inap Input data 1 menit - Pencetakan SEP rawat inap 1 menit - Penjelasan <i>Informed Consent</i> dan <i>general consent</i> , tarif ruangan, tindakan, hak dan kewajiban pasien 3-5 menit |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Mencari kamar 3-5 menit - Pembuatan berkas rekam medis 5 menit Catatan : waktu ini tidak termasuk apabila ruangan penuh Tempat Penerimaan dan Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) <ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Pagi : pukul 07.30 - 14.30 WITA b. Dinas Sore : Pukul 14.30 - 21.30 WITA c. Dinas Malam : Pukul 21.30 - 07.30 WITA |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pendaftaran pasien rawat inap |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry a. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

3. STANDAR PELAYANAN PASIEN GAWAT DARURAT RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

A. IGD UMUM DAN BEDAH

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit • PMK No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pasien. 2. Ruang Admisi. 3. Loket Administrasi. 4. Ruang Farmasi 24 jam. 5. Sarana <i>hand washing</i> dan <i>hand rub</i>. 6. Ruang Triase. 7. Ruang Tindakan. 8. Ruang Kantor. 9. Nurse Station. 10. Ruang Dokter Jaga. 11. Ruang X Ray. 12. Ruang laboratorium. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Instalasi : dokter spesialis (Sertifikat PPGD/ACLS, Komunikasi Efektif). 2. Ka Keperawatan : S-1 (Sertifikat PPGD/BLS, Komunikasi Efektif). 3. Dokter Jaga : dokter umum (Sertifikat PPGD/ACLS, Komunikasi Efektif). 4. Perawat Pelaksana: D III Keperawatan (Sertifikat PPGD/BLS, Komunikasi Efektif). 5. Administrasi : SMA (Sertifikat BHD, Komunikasi Efektif) 6. Loper : SMA (Sertifikat BHD, Komunikasi Efektif) |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Gawat Darurat 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 11 orang dokter umum. 2. 23 orang perawat. 3. 4 Orang Admin 4. 9 Orang loper |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional</p> <p>- Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu::</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <p>6 sasaran keamanan pasien (<i>patient safety</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengidentifikasi Pasien Dengan Benar b. Meningkatkan komunikasi yang efektif c. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) d. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive e. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | f. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun 4. Evaluasi penerapan SPM RS dilakukan setiap bulan oleh Instalasi terkait |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | A. Pasien Peserta BPJS 1. Surat pengantar masuk rawat inap dari poliklinik/surat rujukan dari Dokter Keluarga/FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP / KK/ SIM / Pasport) B. Pasien Umum 1. Surat pengantar masuk rawat inap dari poliklinik/surat rujukan dari Dokter Keluarga/FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP/KK/SIM/Pasport) C. Pasien Jaminan Perusahaan 1. Surat pengantar masuk rawat inap dari poliklinik/surat rujukan dari Dokter Keluarga/FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP/KK/SIM/Pasport) 3. Surat pengantar/rujukan online perusahaan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien dan keluarga diterima oleh petugas di area drop zone, masuk melalui pintu utama, apabila pasien tidak bisa berjalan tersedia kursi roda dan brankart, petugas siap mengantar masuk IGD, dan keluarga mendaftarkan pasien di bagian admisi. 2. Pasien diterima di ruang triase dan dilakukan <i>primary survey</i> oleh dokter bersama perawat triase untuk menentukan label, (Hijau, Kuning, Merah, Biru), apabila ditemukan kegawatan dilakukan langkah tindakan pertolongan A, B, C. Selama masa pandemi covid-19, seluruh pasien yang masuk di UGD dilakukan skrining covid-19. 3. Berdasarkan hasil skrining covid-19: 1) Jika pasien mengarah ke klinis covid-19, pasien akan ditempatkan di ruang isolasi IGD. 2) Untuk pasien yang tidak mengarah ke klinis covid-19 ditempatkan di ruang tindakan sesuai label. 4. Untuk selanjutnya baik yang di ruang isolasi maupun di zona tindakan akan dilakukan pemeriksaan lanjutan (<i>secondary survey</i>). 5. Hasil skrining, anamnesis, pemeriksaan fisik dan TTV yang dilakukan oleh perawat bersama dokter didokumentasikan pada Formulir Asesmen Gawat Darurat, termasuk hasil pemeriksaan penunjang dilampirkan. 6. Pasien akan dilakukan tindakan sesuai dengan indikasi. 7. Apabila diperlukan konsul ke dokter konsultan, dokter jaga melakukan konsultasi melalui whatsapp dan telepon, dokter jaga mendokumentasikan hasil konsultasi pada Formulir Asesmen Gawat Darurat. 8. Setelah observasi pasca tindakan dan hasil konsultasi dengan dokter konsulen, ada beberapa keputusan tentang |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>tindak lanjut pasien:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien bisa pulang untuk rawat jalan. <ul style="list-style-type: none"> • Pasien diberikan resep obat untuk diminum di rumah. • Keluarga menyelesaikan administrasi di bagian administrasi. • Petugas IGD membuat pengantar untuk kontrol ke Rawat Jalan. • Petugas memberikan edukasi untuk perawatan di rumah. • Pasien pulang dengan menyertakan kartu kontrol, pengantar rawat jalan, dan hasil pemeriksaan penunjang. 2) Pasien menjalani rawat inap. <ol style="list-style-type: none"> a) Petugas IGD memberikan pengantar kepada keluarga untuk pemesanan kamar di bagian admisi. b) Petugas admisi menjelaskan tentang <i>general Consent</i> kepada keluarga termasuk ruang yang akan dituju. c) Keluarga menandatangani persetujuan. d) Pasien diantar petugas IGD ke ruangan yang dituju. 3) Pasien dirujuk. <ol style="list-style-type: none"> a) Petugas IGD memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga tentang alasan dan tujuan dilakukan rujukan. b) Petugas IGD melakukan konfirmasi ketersediaan layanan ke Rumah Sakit tujuan rujukan melalui aplikasi sirsute c) Petugas IGD menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk rujukan. d) Petugas IGD menyiapkan tenaga perujuk. e) Petugas IGD mendampingi pasien selama proses rujukan. 4) Pasien meninggal di IGD. <ol style="list-style-type: none"> a) Petugas IGD merawat jenazah sesuai dengan prosedur. b) Petugas UGD mengantarkan jenazah ke Instalasi Kedokteran Forensik untuk perawatan lanjutan jika diperlukan atau untuk proses pemulangan. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Setiap hari 24 jam - Respon kontak pertama dengan petugas (perawat/dokter) adalah 5 menit atau kurang setelah pasien tiba di IGD - Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan pasien gawat darurat 24 jam |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

B. IGD PONEK

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pasien. 2. Ruang Admisi. 3. Loker Administrasi. 4. Ruang Farmasi 24 jam. 5. Sarana <i>hand washing</i> dan <i>hand rub</i>. 6. Ruang Triase. 7. Ruang Tindakan. 8. Ruang Kantor. 9. Nurse Station. 10. Ruang Dokter Jaga. 11. Ruang X Ray. 12. Ruang laboratorium. 13. Ruang USG |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Instalasi : dokter spesialis (Sertifikat PPGD/ACLS, Komunikasi Efektif). 2. Ka Keperawatan : S-1 (Sertifikat PPGD/BLS, Komunikasi Efektif). 3. Dokter Jaga : dokter umum (Sertifikat PPGD/ACLS, Komunikasi Efektif). 4. Perawat Pelaksana: D III Keperawatan (Sertifikat PPGD/BLS, Komunikasi Efektif). |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 5. Administrasi : SMA (Sertifikat BHD, Komunikasi Efektif) 6. Loper : SMA (Sertifikat BHD, Komunikasi Efektif) |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Gawat Darurat 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. 11 orang dokter umum. 2. 23 orang perawat. 3. 20 orang bidan 4. 4 Orang Admin 5. 9 Orang looper |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan a. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|-----------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | A. Pasien Peserta BPJS 1. Surat pengantar masuk rawat inap dari poliklinik/surat rujukan dari Dokter Keluarga/FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP / KK/ SIM / Pasport) B. Pasien Umum 1. Surat pengantar masuk rawat inap dari poliklinik/surat rujukan dari Dokter Keluarga/FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP/KK/SIM/Pasport) C. Pasien Jaminan Perusahaan 1. Surat pengantar masuk rawat inap dari poliklinik/surat rujukan dari Dokter Keluarga/FKTP/FKRTL 2. Kartu identitas (KTP/KK/SIM/Pasport) 3. Surat pengantar/rujukan online perusahaan |

B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>a. Pasien dan keluarga diterima oleh petugas di area drop zone, masuk melalui pintu utama, apabila pasien tidak bisa berjalan tersedia kursi roda dan brankart, petugas siap mengantar masuk IGD, dan keluarga mendaftarkan pasien di bagian admisi.</p> <p>b. Bila pasien tidak bisa berjalan, tersedia kursi roda atau brankart, petugas siap membantu masuk ke IGD.</p> <p>c. Keluarga mendaftarkan pasien di ruang admisi sesuai penjamin.</p> <p>d. Bidan melakukan triase untuk menentukan kegawatan kasus, dilanjutkan dengan anamnesis, dan pemeriksaan fisik dan selama pandemi seluruh pasien yang masuk ke IGD akan dilakukan skrining covid-19.</p> <p>e. Berdasarkan hasil skrining:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Untuk pasien yang kondisi klinis mengarah ke covid-19 akan ditempatkan di ruang isolasi. 2) Untuk pasien yang kondisi klinis tidak mengarah ke covid- 19 akan dimasukkan ke ruang tindakan kebidanan. <p>f. Pasien akan dilakukan pemeriksaan penunjang dan tindakan lanjutan sesuai dengan indikasi.</p> <p>g. Hasil anamnesis, pemeriksaan fisik, dan penunjang dikonsultasikan kepada DPJP untuk mendapatkan terapi lanjutan.</p> <p>h. Hasil konsultasi akan diputuskan beberapa kondisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien bisa pulang. <ol style="list-style-type: none"> a) Dokter akan memberikan resep untuk dibawa pulang. b) Keluarga diarahkan ke apotek farmasi kemudian menyelesaikan administrasi. c) Petugas IGD PONEK memberikan pengantar kontrol rawat jalan. d) Pasien pulang dengan disertakan pengantar rawat jalan, obat, dan hasil pemeriksaan penunjang. 2) Pasien dilakukan observasi sampai proses persalinan. <ol style="list-style-type: none"> a) Pasien dilakukan observasi terhadap perkembangan persalinan. b) Pasien langsung dilakukan persalinan setelah memenuhi ketentuan. c) Post persalinan observasi 2 jam sebelum dipindahkan ke ruang nifas. 3) Pasien bisa rawat inap sesuai kasus. <ol style="list-style-type: none"> b) Petugas IGD PONEK membuat pengantar rawat inap dan disampaikan kepada keluarga. Keluarga diarahkan ke bagian admisi untuk pesan kamar dan mendapatkan penjelasan tentang general consent. d) Keluarga memperoleh rekam medis dan diserahkan kepada petugas IGD PONEK. 4) Pasien bisa dipindah ke ruang lain sesuai kasus: <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang An Nisa untuk pasien post partum. b) ICCU/ICU untuk pasien dengan kasus penyulit. c) Recovery Room untuk pasien post operasi. d) Rawat Inap e) Pasien yang bersalin, bayi aterm Apgar Skore 7-10, 2 jam setelah melahirkan alih rawat gabung. |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | i. Pasien yang bersalin normal tetapi bayi abnormal, bayi dikirim ke ruang Perinatal/PICU NICU dan ibu bisa rawat inap. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | IGD PONEK memberikan pelayanan kepada pasien dengan kegawatdaruratan selama 24 jam |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Rawat Darurat IGD PONEK Catatan Medik Pasien, Terapi, Resep |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

4. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SUBSPESIALIS ONKOLOGI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Sub Spesialis Bedah Onkologi Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan oleh atasan langsung Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Sub Spesialis Bedah Onkologi 1 Orang Perawat 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Sambut dengan senyuman Sapa dengan ramah Salam Sopan Santun Sentuh dengan kasih dan sayang Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya Identifikasi Pasien Dengan Benar Meningkatkan komunikasi yang efektif Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan <p>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun</p> |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> KTP Surat Rujukan/Surat Kontrol <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran. Bagi pasien BPJS dilakukan perekaman sidik jari |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 5. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 6. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 7. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat control 8. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ TPPERJ : Maksimal 10 Menit ▪ Asessment : Maksimal 10 Menit ▪ Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Rekam Medik, Terapi, Resep Obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

5. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK BEDAH RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah 2. Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah 2 Orang 2. Perawat 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Pasien datang ke tempat assessment yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 3. Bagi pasien BPJS dilakukan perekaman sidik jari 4. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat control 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • TPPRJ : Maksimal 10 Menit • Asessment : Maksimal 10 Menit • Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep, jadwal operasi (optional) |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

6. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK BEDAH ORTHOPEDI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah Orthopaedi 2. Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Bedah Orthopaedi 2 Orang 2. Perawat 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | a. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS dilakukan perekaman sidik jari 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 5. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 6. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 7. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat control 8. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Assesment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat, jadwal operasi (optional), resep alat bantu gerak |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

7. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS MATA RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Spesialis Mata 2. Perawat 3. Refraksionis |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Spesialis Mata 2 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. Refraksionis 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran serta melakukan perekaman sidik jari 2. Bagi pasien BPJS dilakukan perekaman sidik jari 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Aesessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat, jadwal operasi (optional), resep kacamata |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

8. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS SYARAF RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Spesialis Syaraf 2. Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Spesialis Syaraf 2 Orang 2. Perawat 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang</p> <p>7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap</p> <p>8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol</p> <p>9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>TPPRJ : Maksimal 10 Menit</p> <p>Assessment : Maksimal 10 Menit</p> <p>Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan</p> |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, jadwal terapi, resep obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

9. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS ANAK RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Anak 2. Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan <p>Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI)</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Anak 2 Orang 2. Perawat 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|-----------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>2. Surat Rujukan/Surat Kontrol</p> <p>Pasien Umum</p> <p>1. KTP</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>TPPRJ : Maksimal 10 Menit</p> <p>Asement : Maksimal 10 Menit</p> <p>Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan</p> |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

10. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot, ECG. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah 2. Perawat 3. DIV Teknik Kardiovaskuler 4. SLTA |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah 2 Orang 2. Perawat 1 Orang 3. DIV Teknik Kardiovaskuler 1 Orang 4. Pengadministrasi Umum 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran serta melakukan perekaman sidik jari 2. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 3. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 4. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 5. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 6. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 7. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 8. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat, rujukan katerisasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>pengaduan dan konsultasi</p> <p>2. Pengaduan secara tidak langsung ke :</p> <p>a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660</p> <p>c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman</p> <p>d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang</p> <p>e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com</p> <p>f. Facebook : rsud hasan basry hss</p> <p>g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss</p> <p>h. Tiktok : rsudhasanbasry</p> <p>i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708</p> |

11. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS OBSTETRI GYNECOLOGY RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot, USG, Bed Gynecology |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obstetri dan Gynecology 2. Bidan |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obstetri dan gynecology 3 Orang 2. Bidan 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>TPPRJ : Maksimal 10 Menit</p> <p>Assesment : Maksimal 10 Menit</p> |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat, jadwal operasi (optional) |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

12. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS GIGI DAN MULUT RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Gigi Spesialis Periodonti 2. Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut 3. Dokter Gigi Umum 4. Perawat Gigi |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Gigi Spesialis Periodonti 1 Orang 2. Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut 1 Orang 3. Dokter Gigi Umum 1 Orang 4. Perawat Gigi 3 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasif f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 5. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 6. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 7. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 8. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat, jadwal operasi (optional) |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

13. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS KULIT DAN KELAMIN RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Kulit Kelamin 2. Tenaga Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin 2 Orang 2. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang tempat assessment yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 5. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 6. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 7. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 8. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 9. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 10. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>TPPRJ : Maksimal 10 Menit</p> <p>Aessment : Maksimal 10 Menit</p> <p>Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan</p> |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Terapi, Resep Obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

14. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS PSIKIATRI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Psikiatri 2. Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa 2 Orang 2. Perawat 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bgai pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Aessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ul style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Terapi, Resep Obat, Surat Keterangan Sehat Rohani |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

15. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 2. Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 3 Orang 2. Perawat 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 1. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat, jadwal operasi (optional), resep alat bantu gerak |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

16. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS TELINGA HIDUNG DAN TENGGOROKAN RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Spesialis THT KL 2. Perawat |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Spesialis THT KL 2 Orang 2. Perawat 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bgai pasien BPS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPERJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat, jadwal operasi (optional), resep alat bantu dengar |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

17. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS PARU RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Paru 2. Perawat 3. Tenaga Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Paru 2 Orang 2. Perawat 2 Orang 3. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>TPPRJ : Maksimal 10 Menit</p> <p>Assessment : Maksimal 10 Menit</p> <p>Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan</p> |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan medik pasien, terapi, resep obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

18 STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS TB MDR RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Paru 2. Perawat 3. Tenaga Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Paru 2 Orang 2. Perawat 2 Orang 3. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • TPPRJ : Maksimal 10 Menit • Asement : Maksimal 10 Menit • Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Terapi, Resep Obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

**19 STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN POLIKLINIK SPESIALIS GERIATRI
RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN**

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 2. Tenaga Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 3 orang 2. Tenaga Administrasi 1 orang |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan 3. Kartu Berobat <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Kartu Berobat |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi Pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 7. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap 8. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 9. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Terapi, Resep Obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

20 STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK SPESIALIS REHABILITASI MEDIK RSUD B.H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik Fisioterapis Terapis Wicara Okupasi Terapis Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan oleh atasan langsung Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik 1 Orang Fisioterapis 4 Orang Terapis Wicara 1 Orang Okupasi Terapis 1 Orang Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Sambut dengan senyuman Sapa dengan ramah Salam Sopan Santun Sentuh dengan kasih dan sayang Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya Identifikasi Pasien Dengan Benar Meningkatkan komunikasi yang efektif Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|-----------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> KTP Surat Rujukan/Surat Kontrol |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | Pasien Umum 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pasien Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari Poliklinik Spesialis lain datang ke Poliklinik Rehabilitasi Medik 2. Pasien dilakukan assessment oleh dokter spesialis rehabilitasi medik untuk dilakukan tindakan rehabilitasi medik dan mendapatkan jadwal terapy selanjutnya 3. Pasien dilakukan tindakan oleh tenaga fisioterapis atau terapis wicara atau Okupasi Terapis atas instruksi dokter dan dilakukan penjadwalan terapi selanjutnya 4. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 5. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan <p>Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas 3. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan 5. Pasien dilakukan tindakan oleh tenaga fisioterapis atau terapis wicara atau okupasi terapis atas instruksi dokter dan dilakukan penjadwalan terapi selanjutnya 6. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol 7. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Terapi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

2. STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK PSIKOLOGI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer, Lampu sorot. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Psikolog 2. Asisten Psikolog |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Psikolog 3 orang 2. Asisten Psikolog 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Kontrol Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari Poliklinik Spesialis lain yang telah dikonsulkan oleh DPJP datang ke Poliklinik Psikologi 2. Pasien dilakukan assessment oleh Psikolog untuk dilakukan tes dan mendapatkan jadwal terapy selanjutnya 3. Pasien dilakukan therapy psikologi dan dilakukan penjadwalan terapi selanjutnya 4. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ul style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Terapi, Jadwal Tes Psikologi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ul style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

22 STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK GIZI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer dan printer, timbangan, microtoise, ATK, leaflet, food model |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Ahli gizi minimal D3 Gizi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh komite tenaga kesehatan lainnya 4. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Ahli Gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien BPJS 1. KTP 2. Surat Rujukan dari dokter ke poliklinik gizi Pasien Umum 1. KTP 2. Surat Rujukan dari dokter ke poliklinik gizi |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien dari Poliklinik Spesialis lain yang telah dikonsulkan oleh DPJP datang ke Poliklinik Gizi 2. Pasien dilakukan <i>assessment</i> oleh ahli gizi untuk mendapatkan <i>screening</i> gizi dan pelayanan asuhan gizi terstandar 3. Selesai dari poliklinik gizi, pasien dipersilahkan kembali ke rumah atau melanjutkan pelayanan lainnya sesuai arahan dari poliklinik utama dan diberikan catatan hasil pemeriksaan terkait gizi 4. Petugas gizi melakukan pencatatan laporan kegiatan terkait gizi pada rekam medis pasien 5. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai dengan tindakan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik gizi : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan maksimal 30 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Status Gizi Pasien, Diet Pasien |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

23 STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK MEDICAL CHECK UP RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum 3. Perawat 4. Pengadministrasi Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Spesialis sesuai kebutuhan 2. Dokter Umum 4 Orang 3. Perawat 1 Orang 4. Pengadministrasi Umum 3 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Pasien datang ke poliklinik Medical Check Up yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 3. Pasien menyampaikan tujuan pemeriksaan Medical Check Up 4. Pasien di lakukan assessment oleh perawat 5. Pasien diperiksa oleh dokter Umum di ruang pemeriksaan sesuai dengan paket Medical Check Up yang diambil 6. Pasien akan diarahkan ke poliklinik spesialis sesuai dengan paket Medical Check Up yang diambil 7. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang 8. Setelah selesai pemeriksaan di poli spesialis, pasien Kembali ke poliklinik Medical Check Up untuk mendapatkan rangkuman hasil pemeriksaan 9. Pasien menyelesaikan biaya paket Medical Check Up yang diambil ke kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Aesessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | surat keterangan sehat jasmani, surat keterangan sehat rohani, surat keterangan sakit, resume medik |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

24 STANDAR PELAYANAN PADA POLIKLINIK VCT RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, Komputer, Stetoscope, Termometer. |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Perawat 3. Tenaga Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 1 Orang 2. Perawat 1 orang 3. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Rujukan/Surat Kontrol <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang ke klinik spesialis yang dituju b. Pasien di lakukan assessment oleh perawat c. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis di ruang pemeriksaan d. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diarahkan ke tempat pemeriksaan penunjang e. Setelah selesai pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke ruang pemeriksaan dokter spesialis, kemudian pasien akan dilakukan tindakan dan/atau diberikan resep serta diijinkan pulang berobat jalan atau pasien dianjurkan memperoleh perawatan lanjutan di ruang rawat inap |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | f. Pasien diarahkan ke Farmasi untuk mendapatkan obat dan surat kontrol g. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Asessment : Maksimal 10 Menit Poliklinik Spesialis : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Terapi, Resep Obat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

25 STANDAR PELAYANAN PADA UNIT HEMODIALISARSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bed Hemodialisa 2. Mesin Hemodialisa 3. EKG 4. DC Shock 5. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 6. Alat kesehatan/pemeriksaan 7. Nurse station & Nurse Call 8. Banner/leaflet 9. CCTV 10. AC/KipasAngin 11. Dispenser 12. Brankard 13. Bed pasien 14. Kursi roda 15. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam dengan Kompetensi tambahan Konsultan Ginjal Hypertensi 2. Dokter Umum dengan tambahan pelatihan Hemodialisa 3. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III dan pelatihan Hemodialisa 4. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 5. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 6. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 7. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 1 orang 2. Dokter Umum 1 Orang 3. Perawat 12 orang 4. Tenaga administrasi 1 orang 5. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 6. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | A. Pasien Baru : <ul style="list-style-type: none"> • Pasien sudah mendaftar dan mendapatkan nomor register • Cek Lab Virus Marker H3 (HbSAg, Anti HCV dan HIV) • Sudah ada persetujuan dari dokter penanggungjawab HD B. Pasien Lama (Reguler HD) : <ul style="list-style-type: none"> • Pasien datang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien / keluarga datang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan melengkapi berkas syarat pendaftaran 2. Bagi pasien BPJS akan dilakukan perekaman sidik jari oleh petugas. 3. Pasien datang ke unit hemodialisa yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian 4. Pasien diperiksa oleh dokter umum dan dilaporkan kepada dokter penanggung jawab 5. Bagi pasien baru, terlebih dahulu akan dilakukan pemasangan Double Lumen sebelum dilakukan pelayanan HD, sedangkan pasien reguler langsung dilakukan pelayanan HD 6. Setelah dilakukan pelayanan HD, apabila ada perbaikan maka pasien akan diberikan resep atau obat pulang selanjutnya pasien dan keluarga menyelesaikan administrasi. 7. Bagi pasien yang tidak ada perbaikan setelah pelayanan hemodialisa akan dirawat di ruang rawat inap biasa. 8. Pasien umum menyelesaikan biaya sesuai perawatan yang didapatkan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | TPPRJ : Maksimal 10 Menit Unit Hemodialisa : Sesuai dengan pelayanan/Pemeriksaan yang dilakukan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Tindakan HD |
| 7. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

26 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP BEDAH RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/Kipas Angin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Subspesialis Onkologi 1 orang 2. Dokter Spesialis Bedah 2 orang 3. Dokter Spesialis Bedah Syaraf 1 orang 4. Dokter Spesialis Ortopedi 2 orang 5. Perawat 20 orang 6. Tenaga administrasi 1 orang 7. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 8. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan a. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dilakukan tindakan pembedahan atau prosedur lainnya sesuai dengan indikasi 9. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 10. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 11. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan rawat inap bedah buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

27. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP ANAK RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Anak 2 orang 2. Perawat 18 orang 3. Tenaga administrasi 1 orang 4. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 5. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 10. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | a. Pelayanan rawat inap Anak buka 24 jam b. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

28 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP PENYAKIT DALAM RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 3 orang 2. Perawat 39 orang 3. Tenaga administrasi 2 orang 4. Tenaga Kefarmasian 2 Orang 5. Tenaga gizi 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantarkan pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dibolehkkan pulang apabila sudah sembuh |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 10. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Pelayanan rawat inap Penyakit Dalam buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

29 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP SYARAF RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 Oxygen sentral & Oksigen Tabung Alat kesehatan/pemeriksaan Nurse station & Nurse Call Banner/leaflet CCTV AC/KipasAngin Dispenser Brankard Bed pasien Kursi roda WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan oleh atasan langsung Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis syaraf 2 orang Perawat 16 orang Tenaga administrasi 1 orang Tenaga Kefarmasian 1 Orang Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Sambut dengan senyuman Sapa dengan ramah Salam Sopan Santun Sentuh dengan kasih dan sayang Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya Identifikasi Pasien Dengan Benar Meningkatkan komunikasi yang efektif Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 10. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pelayanan rawat inap syaraf buka 24 jam Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

**30 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP STROKE CARE UNIT
RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN**

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap Stroke Care Unit 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetens spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Unit : Dokter Spesialis Saraf (sertifikat BLS, ACLS,BNLS) b. Kepala Ruangan : S1 keperawatan (pelatihan dasar stroke, BLS dan Komunkiasi efektif) c. Perawat Primer : S1 keperawatan (BTCLS, Dasar Stroke, Komunikasi efektif, EKG letal, PPI lanjut) d. Perawat Pelaksanan: DIII dan S1 pelatihan BLS, Dasar |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | Stroke, Ekg, Komunikasi efektif Petugas pengambil contoh : SLTA (BLS, komunikasi efektif) |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien dengan diagnosa CVA hiperakut, akut atau dengan CVA lama serangan ulang dengan kegawatan di bidang neurology bisa berasal dari IRD, Rawat Jalan dan Ruangannya Lainnya. b. Sebelum masuk ke ruang unit stroke pasien sudah diperiksa dokter jaga dan dikonsultasikan ke DPJP dan telah dilakukan pemeriksaan penunjang yaitu CT Scan Kepala dan telah melalui pemeriksaan skrining Covid-19 c. Semua pasien masuk ke unit stroke sudah daftar ke admisi dan telah mendapatkan penjelasan tentang tata tertib, hak dan kewajiban pasien. d. Pasien masuk melalui IGD : <ol style="list-style-type: none"> 1) Setelah pemeriksaan dokter jaga ditemukan tanda gejala STROKE dengan metode FAST, pemeriksaan penunjang CT Scan 2) Dokter jaga konsul ke DPJP : jawaban MRS unit stroke 3) Keluarga daftar ke Admisi 4) Pasien dikirim ke ruangan Unit Stroke 5) Di rawat di unit stroke sesuai kondisi sampai dengan sembuh / pulang / pindah / rujuk / meninggal |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>e. Pasien Masuk dari Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada advis dari DPJP 2) Keluarga daftar Admisi 3) Pasien diantar ke Unit Stroke 4) Berikan terapi dan Lakukan pemeriksaan penunjang sesuai permintaan DPJP 5) Di rawat di unit stroke sesuai kondis sampai dengan sembuh / pulang / pindah / rujuk / meninggal <p>f. Pasien dari Ruang Lain</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada Jawaban advis atau Konsulan DPJP untuk pindah ke unit stroke 2) Ruang daftar menghubungi Admisi 3) Pasien dipindahkan ke unit stroke 4) Di rawat di unit stroke sesuai kondisi sampai dengan sembuh / pulang / pindah / rujuk / meninggal <p>g. Pasien Keluar</p> <p>Pasien dinyatakan sembuh atau perbaikan dan bisapulang dengan melanjutkan perawatan rawat jalan, penyelesaian administrasi diberikan resume dan jadwal kontrol</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Pasien pindah ke ruangan lain karena kegawatannya misal ICU atau ke Ruang Isolasi 3) Pasien Dirujuk ke RS Lain karena membutuhkan penanganan lebih lanjut 4) Pasien meninggal dunia, diberikan surat kematian dan resume hasil pemeriksaan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Lama perawatan / pengobatan mengacu pada PPK dan berdasarkan kondisi dari pasien. b. PPK Stroke Infark dirawat antara 7-10 hari PPK stroke hemoragik dirawat kurang lebih 14 hari |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | High Care Unit khusus stroke fase hyperakut atau stroke dengan penurunan kesadaran yang masih memerlukan observasi dan perawatan intensif |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

31. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP PARU RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Paru 2 orang 2. Perawat 26 orang 3. Tenaga administrasi 1 orang 4. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 5. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan b. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 10. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan rawat inap Paru buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

32. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP ISOLASI COVID-19 RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Ruang ICU Covid-19 3. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 4. Alat kesehatan/pemeriksaan 5. Nurse station & Nurse Call 6. Banner/leaflet 7. CCTV 8. AC/KipasAngin 9. Dispenser |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 10. Brankard 11. Bed pasien 12. Kursi roda 13. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Subspesialis sesuai dengan kompetensi subspesialis masing-masing 2. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing 3. Dokter Umum 4. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 5. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 6. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 7. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 8. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Subspesialis 5 Orang 2. Dokter Spesialis 30 Orang 3. Dokter Umum 5 Orang 4. Perawat 26 orang 5. Tenaga administrasi 1 orang 6. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 7. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP 4. Hasil Pemeriksaan Penunjang Lengkap |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang isolasi Covid 19 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan menggunakan APD 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dibolehkan pulang atau pindah ke ruang rawat inap lain apabila sudah sembuh dengan hasil PCR atau TCM Negatif Covid-19 9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 10. Penjaminan pasien menggunakan klaim ke Kementerian Kesehatan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pelayanan rawat inap isolasi covid 19 buka 24 jam Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

33 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP MATA – THT RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetens spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Mata 2 orang 2. Perawat 15 orang 3. Tenaga administrasi 1 orang 4. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 5. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dilakukan tindakan sesuai dengan yang di Indikasikan 9. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 10. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 11. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Pelayanan rawat inap Mata/THT buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

34. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP JIWA RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Ruang Isolasi 3. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 4. Alat kesehatan/pemeriksaan 5. Nurse station & Nurse Call 6. Banner/leaflet 7. CCTV 8. KipasAngin 9. Dispenser 10. Brankard 11. Bed pasien |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 12. Kursi roda 13. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa 2 orang 2. Perawat 17 orang 3. Tenaga administrasi 1 orang 4. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 5. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|-----------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 10. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan rawat inap Jiwa buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

35. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP VK BERSALIN DAN NIFAS RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap kelas 1, 2 dan 3 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetens spesialisasi masing-masing 2. Tenaga kebidanan dengan kualifikasi minimal D-III 3. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 4. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 5. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 6. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obstetri dan Gynecology 3 orang 2. Bidan 40 orang 3. Tenaga administrasi 1 orang 4. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 5. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rencana dirawat dari IGD PONEK atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap 3. Petugas mengantar pasien ke ruang VK Bersalin atau rawat inap 4. Petugas VK Bersalin atau rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis dan asuhan kebidanan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dilakukan tindakan Obstetri Gynecology sesuai dengan indikasi 9. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 10. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 11. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan rawat inap VK Bersalin dan Nifas buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

36 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP VIP RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat VIP dan VVIP 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC 8. Kulkas 9. Televisi 10. Dispenser 11. Kursi Penunggu Pasien 12. Brankard 13. Bed pasien 14. Kursi roda 15. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi spesialisasi masing-masing |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga kebidanan dengan kualifikasi minimal D-III 4. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 5. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 6. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 7. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Subspesialis 5 orang 2. Dokter Spesialis 30 orang 3. Perawat 14 orang 4. Tenaga administrasi 1 orang 5. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 6. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Rekam medik pasien 2. SEP Rawat Inap (BPJS) 3. Surat Perintah Rawat Inap dari DPJP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien rencana dirawat dari IGD atau rawat jalan 2. Melakukan Pendaftaran rawat inap |

| A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Pasien diantarkan ke kamar perawatan 6. Dilakukan asuhan medis, asuhan kebidanan dan asuhan keperawatan selama perawatan 7. Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 8. Pasien dibolehkan pulang apabila sudah sembuh 9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lanjutan maka dilakukan rujukan ke rumah sakit yang lebih tinggi 10. Bagi pasien umum agar melakukan pembayaran di kasir |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Pelayanan rawat inap VIP buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

37. STANDAR PELAYANAN PADA INTENSIVE CARE UNIT (ICU) RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat Intensive 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetens spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga kebidanan dengan kualifikasi minimal D-III 4. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 5. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 6. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 7. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Perawatan Intensive 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspesialis sesuai kebutuhan 2. Dokter Spesialis sesuai kebutuhan 3. Perawat orang 4. Tenaga administrasi 1 orang 5. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 6. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengantar rawat inap dari rawat inap atau IGD 2. Form transfer pasien antar ruang dari rawat Inap atau IGD 3. Menyetujui dan menandatangani form pernyataan Persetujuan MRS di ICU |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Bagi pasien baru/rujukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien diantar petugas IRNA atau IGD 2. Perawat ruangan melakukan timbang terima dengan petugas yang mengantar. 3. Perawat melakukan asesmen awal keperawatan termasuk skrining gizi, skrining nyeri, skrining jatuh, menentukan masalah, diagnose keperawatan dan rencana asuhan 4. Dokter DPJP dalam 24 jam pertama melakukan asesmen awal untuk menentukan diagnose medis, rencana pengobatan /tindakan, memberikan informasi dan ditandatangani oleh dokter dan keluarga. 5. Perawat memberikan informasi serta intervensi resiko pasien jatuh dan di tandatangi perawat dan keluarga. 6. Perawat melakukan Discharge Planning <p>Bagi pasien baru /rujukan dan pindahan dari ruang lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Perawat memberikan edukasi kepada keluarga, meliputi asesmen edukasi, penjelasan gelang identitas, orientasi ruangan, cara cuci tangan, etika batuk, cara buang sampah, penggunaan APD dan manajemen nyeri non farmakologi dan ditandatangani perawat dan keluarga. 2. Perawat menjelaskan rencana keperawatan dan menjelaskan penggunaan peralatan medis bila diperlukan. 3. Perawat menjelaskan petugas yang akan memberikan asuhan meliputi Dokter DPJP, perawat, nutrisisionis, petugas farmasi dsb. <p>Bagi pasien keluar rumah sakit:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien keluar atas permintaan sendiri (APS) atau dirujuk diwajibkan menyelesaikan biaya selama perawatan dan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>diberikan keterangan keluar rumah sakit. Pasien yang akan dirujuk, petugas menghubungi rumah sakit yang dituju dan menyiapkan berkas rujukan melalui sirsute. Pasien diantar sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>2. Pasien yang meninggal akan diantar ke ruang jenazah setelah dinyatakan meninggal oleh dokter dan disertakan surat keterangan kematian kepada ahli warisnya.</p> <p>3. Pasien yang meninggal dengan permintaan visum ad repertum dari kepolisian akan dilakukan koordinasi dan tindak lanjut dengan pihak kepolisian dan petugas ruang jenazah.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1. Pelayanan rawat inap Intensive buka 24 jam</p> <p>2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit</p> |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <p>1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan</p> <p>2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <p>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi</p> <p>2. Pengaduan secara tidak langsung ke :</p> <p>a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660</p> <p>c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman</p> <p>d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang</p> <p>e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com</p> <p>f. Facebook : rsud hasan basry hss</p> <p>g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss</p> <p>h. Tiktok : rsudhasanbasry</p> <p>i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708</p> |

**38 STANDAR PELAYANAN PADA INTENSIVE CARE UNIT (PICU/NICU)RSUD
B. H. HASAN BASRY KANDANGAN**

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Intensive 2. Oxygen sentral & Oksigen Tabung 3. Alat kesehatan/pemeriksaan 4. Nurse station & Nurse Call 5. Banner/leaflet 6. CCTV 7. AC/KipasAngin 8. Dispenser 9. Brankard 10. Bed pasien 11. Kursi roda 12. WC pasien & keluarga |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetens spesialisasi masing-masing 2. Tenaga keperawatan dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Tenaga kebidanan dengan kualifikasi minimal D-III 4. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker) 5. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III 6. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 7. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 4. Dilakukan oleh atasan langsung 5. Dilakukan oleh kepala instalasi Perawatan Intensive 6. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 7. Dokter Subspesialis sesuai kebutuhan 8. Dokter Spesialis sesuai kebutuhan 9. Perawat orang 10. Tenaga administrasi 1 orang 11. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 12. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengantar rawat inap dari rawat inap atau IGD 2. Form transfer pasien antar ruang dari rawat Inap atau IGD 3. Menyetujui dan menandatangani form pernyataan Persetujuan MRS di PICU NICU 4. Pasien yang dirawat di NICU adalah bayi sampai usia 28 hari dengan kondisi penyulit yang membutuhkan observasi dan tindakan khusus. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Bayi yang masuk ke ruang PICU/NICU dapat berasal dari dua cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) In Born (bayi yang lahir atau dilahirkan melalui operasi di rumah sakit). <ul style="list-style-type: none"> a) Bidan/perawat datang ke kamar operasi/kamar bersalin bersama dokter jaga ruang NICU. b) Setelah lahir diidentifikasi, bila memungkinkan diberitahukan kepada ibu/salah satu keluarga yang menunggu. c) Bayi di bawa ke ruang NICU ditempatkan di ruang yang telah tersedia sesuai dengan level kondisi bayi. d) Daftarkan untuk mendapat Nomor rekam medis. e) Dilakukan Tindakan Keperawatan/Medis sesuai indikasi. 2) Out Born (bayi yang lahir atau dilahirkan melalui operasi di luar rumah sakit). <ul style="list-style-type: none"> a) Bayi dari luar yang datang sendiri atau rujukan masuk melalui IGD. b) Bayi mendapatkan penanganan awal di IGD. c) Bayi ditransfer ke ruang PICU/NICU oleh petugas IGD. d) Bidan/perawat melakukan serah terima dengan petugas IGD. e) Bayi mendapatkan penanganan dan terapi sesuai dengan indikasi. <p>b. Setelah masuk di ruang PICU/NICU, bayi akan mendapatkan perawatan dan penanganan sesuai dengan indikasi dan program terapi.</p> |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 1) Pemberian terapi obat. 2) Perawatan sesuai indikasi. 3) Pemeriksaan penunjang diagnostik. 4) Tindakan pembedahan/operasi. 5) Tindakan-tindakan spesifik sesuai indikasi (fototerapi, dll). c. Selama dalam perawatan bayi akan dievaluasi perkembangan kondisinya dan respon terhadap penanganan yang telah dilakukan. d. Berdasarkan evaluasi perkembangan akan diperoleh kemungkinan: 1) Rawat gabung dengan ibunya. 2) Bayi bisa KRS (Keluar Rumah Sakit). 3) Pulang Atas Permintaan Sendiri (APS). 4) Perlu dilakukan rujukan ke rumah sakit lain. 5) Meninggal. e. Seluruh kondisi di atas akan dilaksanakan penanganan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan rumah sakit. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Pelayanan rawat inap Intensive buka 24 jam 2. Lama perawatan tergantung dari jenis penyakit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Resep Obat, Asuhan Keperawatan dan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

39 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI BEDAH SENTRAL RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

a. Pelayanan Pembedahan Elektif RSUD B. H. Hasan Basry Kandangan

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. 5 buah Kamar bedah 2. Alat elektromedik terkini sesuai perkembangan ilmu pembedahan. 3. Set untuk pembedahan minimal invasive: laparascopy , arthroscopy , endourologi, FEES, phacoemulsifikasi. ESU system argon, high frekuensi, radiofrekuensi. Torniquet pneumatic, high speed drill, dermatome untuk transplantasi kulit, dll 4. Instrumen bedah sesuai perkembangan Tindakan pembedahan terkini dengan jumlah cukup 5. Warmer blanket/ blanket roll dan lemari penghangat cairan infus untuk mencegah hypothermi paska bedah. 6. Peralatan yang terkalibrasi 7. Alur bersih dan kotor yang terpisah 8. Ruang tunggu pasien pembedahan / ruang premedikasi dengan kapasitas 5 pasien fasilitas lengkap (pasien monitor, stretcher dan back head pasien yang berisi gas medis dan suction) 9. Ruang pulih fasilitas lengkap kapasitas 5 tempat tidur 10. Fasilitas ruang tunggu keluarga : ruang tunggu yang nyaman, kursi tunggu yang cukup, lift, tangga darurat, AC, Charger station, kamar mandi, layar informasi pasien pembedahan, |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis bedah umum 2. Dokter spesialis bedah syaraf 3. Dokter spesialis Obgyn 4. Dokter spesialis Orthopedi 5. Dokter spesialis Orthopedi Konsultan Hip and Knee 6. Dokter spesialis mata 7. Dokter spesialis THT KL 8. Dokter spesialis bedah Konsultan Onkologi 9. Dokter anestesi 10. Perawat bedah yang tersertifikasi 11. Petugas farmasi 12. Petugas Radiologi 13. Pengadministrasi 14. Transporter/ non medis 15. Perawat/ penata anestesi |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 16. Perawat RR |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Perawatan Intensive 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspesialis sesuai kebutuhan 2. Dokter Spesialis sesuai kebutuhan 3. Perawat orang 4. Tenaga administrasi 1 orang 5. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 6. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah dilakukan pemeriksaan (pemeriksaan fisik, penunjang) 2. Pasien/keluarga telah menandatangani persetujuan Tindakan. 3. Pasien telah dilakukan persiapan. 4. Pasien berasal dari poliklinik maupun dari ruang rawat inap. 5. Di era pandemic covid 19 ditambahkan pemeriksaan PCR Covid 19. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pasien Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien di lakukan penjadwalan pembedahan elektif melalui system penjadwalan bedah elektif 2. Bila keputusan tindakan pembedahan dikerjakan langsung (sesuai pertimbangan medis) , pasien menunggu panggilan dari kamar operasi sesuai jadwal |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|-----------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>pembedahan yang telah dibuat.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Bila keputusan tindakan pembedahan dikerjakan pada hari lain, maka jadwal pembedahan di informasikan kepada pasien dan pasien diperbolehkan pulang. <ol style="list-style-type: none"> a. Pada hari pembedahan, pasien melakukan pendaftaran ulang ke TPP kemudian menuju Poliklinik tempat dijadwalkan pembedahan. b. Pasien diantar petugas ke kamar operasi 4. Pasien di terima di kamar operasi. Dilakukan timbang terima termasuk kelengkapan persyaratan administrasi. 5. Pasien dilakukan penggantian baju khusus. 6. Pasien menunggu di ruang tunggu pasien/ ruang premedikasi 7. Dokter melakukan pemeriksaan ulang di kamar operasi. 8. Pasien dilakukan Tindakan pembedahan. 9. Pasien dilakukan edukasi paska pembedahan dan jadwal kontrol 10. Pasien menyelesaikan administrasi <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS langsung pulang b. Pasien umum , keluarga membayar biaya tindakan ke kasir diantar petugas. Setelah itu pasien diperbolehkan pulang. <p>Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang telah siap untuk dilakukan pembedahan didaftarkan ke kamar bedah oleh perawat ruang pra bedah sesuai dengan permintaan dokter. 2. Pasien di lakukan penjadwalan pembedahan elektif melalui system penjadwalan bedah elektif. 3. Perawat ruang pra bedah menyiapkan pasien untuk persyaratan prosedur pembedahan pada malam sebelum bedah sampai hari yang telah ditentukan. 4. Petugas kamar bedah memanggil pasien sesuai jadwal pembedahan yang telah ditentukan 5. Pasien diantar perawat pra bedah ke kamar operasi sesuai kriteria transfer. 6. Perawat kamar bedah mempersiapkan kamar bedah dan peralatan yang dibutuhkan. 7. Timbang terima pasien sesuai prosedur 8. Sign in tim anestesi dan bedah. Bila pasien membutuhkan tim lain (bidan, dokter anak dll) maka tim tersebut dipanggil untuk bergabung dengan tim <p>kamar bedah.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien dipindahkan ke meja bedah. b. Dilakukan anestesi. Dilakukan time out untuk pengecekan ulang persiapan pembedahan c. Dilakukan pembedahan. d. Dilakukan sign out. e. Pasien dipindahkan ke Ruang pulih/ ICU oleh perawat/penata anestesi. f. Pasien dari ruang pulih bila sudah memenuhi persyaratan, dipindahkan ke ruang rawat inap low care. Bila kondisi pasien membutuhkan pemantauan lebih lanjut pasien dipindahkan ke HiCare. Petugas yang melakukan transfer sesuai dengan kriteria transfer. |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Hari senin s/d Jumat jam 08.00- 16.00 • Hari Libur Nasional tutup. |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pembedahan Elektif |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbasry_hss h. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

b. Pelayanan Pembedahan Emergency RSUD B. H. Hasan Basry Kandangan

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 buah Kamar bedah 2. Alat elektromedik terkini sesuai perkembangan ilmu pembedahan. |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Set untuk pembedahan minimal invasive: laparascopy , arthroscopy , endourologi, FEES, phacoemulsifikasi. ESU system argon, high frekuensi, radiofrekuensi. Torniquet pneumatic, high speed drill, dermatome untuk transplantasi kulit, dll 4. Instrumen bedah sesuai perkembangan Tindakan pembedahan terkini dengan jumlah cukup 5. Warmer blanket/ blanket roll dan lemari penghangat cairan infus untuk mencegah hypothermi paska bedah. 6. Peralatan yang terkalibrasi 7. Alur bersih dan kotor yang terpisah 8. Ruang tunggu pasien pembedahan / ruang premedikasi dengan kapasitas 5 pasien fasilitas lengkap (pasien monitor, stretcher dan back head pasien yang berisi gas medis dan suction) 9. Ruang pulih fasilitas lengkap kapasitas 5 tempat tidur 10. Fasilitas ruang tunggu keluarga : ruang tunggu yang nyaman, kursi tunggu yang cukup, lift, tangga darurat, AC, Charger station, kamar mandi, layar informasi pasien pembedahan, |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis bedah umum 2. Dokter spesialis bedah syaraf 3. Dokter spesialis Obgyn 4. Dokter spesialis Orthopedi 5. Dokter spesialis Orthopedi Konsultan Hip and Knee 6. Dokter spesialis mata 7. Dokter spesialis THT KL 8. Dokter spesialis bedah Konsultan Onkologi 9. Dokter anestesi 10. Perawat bedah yang tersertifikasi 11. Petugas farmasi 12. Petugas Radiologi 13. Pengadministrasi 14. Transporter/ non medis 15. Perawat/ penata anestesi 16. Perawat RR |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Perawatan Intensive 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspesialis sesuai kebutuhan 2. Dokter Spesialis sesuai kebutuhan 3. Perawat orang 4. Tenaga administrasi 1 orang 5. Tenaga Kefarmasian 1 Orang 6. Tenaga gizi 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah dilakukan pemeriksaan (pemeriksaan fisik, penunjang) 2. Pasien/keluarga telah menandatangani persetujuan Tindakan. 3. Pasien telah dilakukan persiapan. 4. Pasien berasal dari poliklinik maupun dari ruang rawat inap. 5. Di era pandemic covid 19 ditambahkan pemeriksaan PCR Covid 19. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> 1. Perawat ruang pra bedah (IGD /IRNA) mendaftarkan pasien ke kamar operasi. Informasi yang disampaikan antara lain nama pasien, diagnosis, rencana tindakan, dokter bedah, jam pembedahan. 2. Perawat bedah melakukan penjadwalan sesuai urgensi, bila calon pembedahan lebih dari satu pasien. Bila hanya satu pasien dapat dijadwalkan sesuai permintaan. 3. Perawat bedah mempersiapkan ruangan bedah, dan sarana prasarana yang dibutuhkan. 4. Tim anestesi melakukan pemeriksaan kondisi pasien. 5. Pasien diantar perawat ruang pra bedah ke kamar operasi sesuai kriteria transfer 6. Timbang terima pasien sesuai prosedur Sign in pasien melibatkan tim anestesi dan bedah. Bila pasien membutuhkan tim lain (bidan, dokter anak dll) maka tim tersebut dipanggil untuk bergabung dengan tim kamar bedah. 9. Pasien dipindahkan ke meja operasi 10. Pasien dilakukan anestesi. 11. Dilakukan time out untuk pengecekan ulang persiapan pembedahan . 12. Dilakukan pembedahan 13. Dilakukan sign out 14. Pasien dipindahkan ke Ruang pulih/ ICU/PICU/NICU oleh perawat/penata anestesi. 15. Pasien dari ruang pulih bila sudah memenuhi persyaratan, dipindahkan ke ruang rawat inap low care. Bila kondisi |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | pasien membutuhkan pemantauan lebih lanjut pasien dipindahkan ke HiCare. Petugas yang melakukan transfer sesuai dengan kriteria transfer. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Waktu sesuai urgency kasus, tidak ada batasan jam / hari 2. Pelayanan buka 24 jam |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pembedahan Elektif |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbasry_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

40. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI FARMASI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, TV |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Tenaga Apoteker Tenaga Teknis Kefarmasian Petugas administrasi memiliki keterampilan komputerisasi Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan oleh atasan langsung Dilakukan oleh kepala instalasi farmasi Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Tenaga Apoteker 20 Orang Tenaga Teknis Kefarmasian 30 Orang Tenaga Administrasi 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Sambut dengan senyuman Sapa dengan ramah Salam Sopan Santun Sentuh dengan kasih dan sayang Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya Identifikasi Pasien Dengan Benar Meningkatkan komunikasi yang efektif Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Resep Obat SEP Rawat Jalan SEP Rawat Inap |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> Petugas farmasi menerima resep dan memberi nomor antrian kepada pasien Petugas farmasi memeriksa kelengkapan resep, jika tidak lengkap petugas farmasi akan mengkonfirmasi kepada dokter |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Setelah lengkap, petugas farmasi akan menyiapkan obat dan memberi etiket obat 4. Petugas farmasi memverifikasi obat 5. Petugas farmasi menyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 7 hari dalam seminggu / 24 Jam |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Obat, Bakhp |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

41. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI RADIOLOGI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, TV, USG 4D, CT Scan, Digital Radiograph, Panoramic, EEG, General X-Ray Unit, Dental X-Ray Unit, Medrat Salient, C-R, Printer CT-Scan, Ultrasonograph, Mammography |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis Radiologi Tenaga Radiografer dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan oleh atasan langsung Dilakukan oleh kepala instalasi Radiologi Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Dokter Spesialis Radiologi 2 Orang Radiografer 11 Orang Perawat 1 Orang Fisikawan Medik 1 Orang Tenaga Administrasi 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Sambut dengan senyuman Sapa dengan ramah Salam Sopan Santun Sentuh dengan kasih dan sayang Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya Identifikasi Pasien Dengan Benar Meningkatkan komunikasi yang efektif Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar Permintaan Pemeriksaan Radiologi 2. SEP Rawat Jalan 3. SEP Rawat Inap |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pasien Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri atau diantar oleh petugas ke instalasi Radiologi untuk dilakukan pemeriksaan 2. Radiografer melakukan pemeriksaan sesuai permintaan dokter 3. Dokter spesialis Radiologi melakukan ekspertisi terhadap hasil pemeriksaan 4. Petugas Radiologi melakukan input hasil pemeriksaan ke aplikasi e rekam medik 5. Pasien kembali ke poliklinik spesialis asal <p>Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat ruangan rawat inap melakukan order pemeriksaan Radiologi 2. Petugas ruangan rawat inap mengantar pasien ke ruang radiologi sesuai jadwal pemeriksaan 3. Petugas radiologi melakukan pemeriksaan kepada pasien sesuai dengan permintaan DPJP 4. Dokter spesialis radiologi melakukan ekspertisi terhadap hasil pemeriksaan 5. Pasien kembali dibawa ke ruang rawat inap 6. Petugas radiologi melakukan input hasil pemeriksaan ke aplikasi e rekam medik 7. Petugas radiologi memberitahukan kepada petugas ruangan rawat inap bahwa hasil pemeriksaan sudah dapat diambil 8. Dokter penanggung jawab melihat hasil radiologi untuk memberikan advis lanjutan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sesuai dengan jenis pemeriksaan |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Expertisi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

**42. STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI PEMULASARAAN JENAZAH RSUD
B. H. HASAN BASRY KANDANGAN**

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, Mortuary Freezer |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Dokter Umum 3. Tenaga Pemulasaraan Jenazah 4. Tenaga Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 1 Orang 2. Dokter Umum 1 Orang 3. Tenaga Pemulasaraan Jenazah 2 Orang 4. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Instalasi Pemulasaraan Jenazah menerima pemberitahuan dari perawat ruangan bahwa ada pasien yang meninggal dunia. 2. Staf Instalasi Pemulasaraan Jenazah melakukan penjemputan jenazah untuk dibawa ke Instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Staf mencatat waktu kedatangan jenazah, memeriksa surat-surat pengantar jenazah, menandatangani surat pengantar jenazah, mencatat identitas jenazah pada buku register, memuat label jenazah dan mengikatkan pada tubuh jenazah, mencatat kondisi jenazah 4. Jika kematian wajar maka staf IPJ akan melakukan perawatan jenazah, kemudian memproses pembiayaan jumlah di IPJ.Selanjutnya staf IPJ akan memeriksa dan mencatat kondisi akhir jenazah, melakukan serah terima jenazah pada keluarga dan membantu memasukkan jenazah ke mobil jenazah 5. Jika kematian tidak wajar, maka staf IKF akan melapor ke dokter spesialis forensik, dokter IKF akan melakukan pemeriksaan luar dan membuat konsep hasil pemeriksaan, selanjutnya akan diaktifkan alur pengadaan visum jenazah Prosedur Penanganan Jenazah dengan Penyakit Menular: <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap jenazah yang meninggal karena penyakit yang ditularkan oleh bakteri, virus, parasit, jamur, dll diberikan label khusus berwarna merah yang diikatkan pada ibu jari kaki kanan jenazah 2. Jenazah harus ditempatkan di ruangan dengan suhu kamar selama minimal 4 jam sebelum jenazah tersebut dibawa pulang atau dimasukkan ke dalam lemari pendingin 3. Setiap orang yang akan kontak langsung dengan jenazah harus mematuhi prosedur universal precautions, yaitu memakai apron lengan panjang dari bahan plastik, tutup kepala, kaca mata, masker, sarung tangan dan sepatu boots 4. Jenazah dimandikan dengan larutan natrium hipoklorit 1:10 5. Jika terdapat luka ditutup dengan plaster kedap air |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>lubang tubuh ditutup dengan kapas yang telah dibasahi dengan natirum hipoklorit 1:10</p> <p>6. Jenazah harus segera diawetkan dengan formalin lalu diberi pakaian dan dikafani dan dimasukkan ke dalam kantong jenazah dan ditutup</p> <p>7. Jenazah dimasukkan kedalam peti lalu ditutup dan disegel serta dianjurkan untuk segera dikebumikan</p> <p>8. Pengambilan sampel pemeriksaan sesuai dengan permintaan klinis</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Maksimal 6 Jam |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Kematian |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

43. STANDAR PELAYANAN DASAR FORENSIK RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Brankar jenazah 2. APD (sarung tangan, masker) 3. Lemari Pendingin. 4. Buku register jenazah. Mobil Jenazah |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Dokter Umum 3. Tenaga Pemulasaraan Jenazah 4. Tenaga Administrasi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 1 Orang 2. Dokter Umum 1 Orang 3. Tenaga Pemulasaraan Jenazah 2 Orang 4. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Ada SPO tentang Pelayanan Dasar Jenazah 2. Ada alur Pelayanan Dasar Jenazah |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Ada SPO tentang Pelayanan Dasar Jenazah 2. Ada alur Pelayanan Dasar Jenazah <pre> graph TD IGD[Ruangan IGD] --> DalamRS[Jenazah Dalam RS] Polisi[Polisi Masyarakat] --> LuarRS[Jenazah Luar RS] DalamRS --> Register[Kamar Jenazah Register] LuarRS --> Register Register --> Pendingin[Lemari Pendingin] Pendingin --> Pemakaman[Pemakaman Oleh RS] Pendingin --> Register Register --> Pemulasaraan[Pemulasaraan] Pemulasaraan --> Mobil[Mobil Jenazah] Mobil --> Rumah[Rumah Duka] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Respon Time < 15 menit 2. Lamanya Pelayanan maksimal 6 Jam |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Laporan Visum Et Repertum |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

**44. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN MEDIS
JENAZAH RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN**

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer + printer 2. Form surat kematian 3. Form asuransi 4. Buku Register Jenazah 5. Catatan Medik Pemeriksaan Jenazah |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Petugas Pelaksana Kamar Jenazah |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 1 Orang 2. Dokter Umum 1 Orang 3. Tenaga Pemulasaraan Jenazah 3 Orang 4. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Layanan sesuai Jam kerja 2. Dokter Spesialis Forensik 3. Ada petugas Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 4. Ada permintaan dari yang bersangkutan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Ada SPO tentang Penerbitan Surat Keterangan Medis 2. Ada alur pelayanan penerbitan Surat Keterangan medis <u>Alur Pelayanan Penerbitan Surat keterangan Medis</u> <pre> graph TD A[Jenazah Post Pemeriksaan Permintaan dari Keluarga/Pihak Ketiga] --> B[Petugas Administrasi Instalasi Pemulasaraan Jenazah] B --> C[Dokter Spesialis Fortensik] C --> D[Penerbitan Surat Keterangan Medis] D --> E[Penyerahan] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Respon time pelayanan \leq 15 menit 2. Waktu Pelayanan maksimal 60 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Medis |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>pengaduan dan konsultasi</p> <p>2. Pengaduan secara tidak langsung ke :</p> <p>a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660</p> <p>c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman</p> <p>d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan</p> <p>e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com</p> <p>f. Facebook : rsud hasan basry hss</p> <p>g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss</p> <p>h. Tiktok : rsudhasanbasry</p> <p>i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708</p> |

45. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN IDENTITAS KERANGKA RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang / meja pemeriksaan 2. Air Mengalir dan sabun 3. APD (sarung tangan, masker) 4. Meteran 5. Minor Surgery Set 6. Kaca Pembesar |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Petugas Pelaksana Kamar Jenazah |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 1 Orang 2. Dokter Umum 1 Orang 3. Tenaga Pemulasaraan Jenazah 3 Orang 4. Tenaga Administrasi 1 Orang |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan 24 jam 2. Dokter Spesialis Forensik yang memiliki STR dan SIP 3. Ada petugas Tehnisi Otopsi, atau Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 4. Ada Surat Permintaan Pemeriksaan dari pihak Penyidik |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada SPO tentang Pemeriksaan Identifikasi Kerangka 2. Ada alur pelayanan pemeriksaan Identifikasikerangka <u>Alur Pemeriksaan Identifikasi Kerangka</u> |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <pre> graph TD Kerangka --> DokterForensik[Dokter Forensik] DokterForensik --> PemeriksaanIdentifikasi[Pemeriksaan Identifikasi] PemeriksaanIdentifikasi --> Teridentifikasi[Teridentifikasi] PemeriksaanIdentifikasi --> PembuatanVisumET[Pembuatan Visum ET] PembuatanVisumET --> PenyelesaianAdministrasi[Penyelesaian Administrasi] PenyelesaianAdministrasi --> Polisi[Polisi] Polisi -- SVPR --> Kerangka </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tergantung jenis kasusnya 2. Waktu Pelayanan 5 – 6 jam |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Identitas Kerangka |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

46. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KEJAHATAN SEKSUAL (INSTALASI PEMULASARAAN JENAZAH) RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang / meja pemeriksaan 2. Air Mengalir dan sabun 3. APD (sarung tangan, masker) 4. Meteran 5. Minor Surgery Set 6. Kaca Pembesar |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obgyn 2. Dokter Spesialis Forensik 3. Petugas Tipidter |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala Instalasi terkait 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obgyn 1 orang 2. Dokter Spesialis Forensik 1 orang 3. Petugas Tipidter 1 orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Layanan Jam Kerja (kecuali kejadian baru/emergency) Dokter Spesialis Obgyn yang memiliki STR dan SIP Dokter Spesialis Forensik yang memiliki STR dan SIP Ada petugas Tipeker Ada Surat Permintaan Pemeriksaan dari pihak Penyidik |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> Ada SPO tentang Pemeriksaan korban kejahatan seksual Ada alur pelayanan pemeriksaan korban kejahatan seksual <p>Alur Pelayanan Korban Kejahatan Seksual</p> <p>----->Bilamana korban belum lapor polisi</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Respon time pelayanan ≤ 30 menit Waktu Pelayanan maksimal 1 jam Waktu penyelesaian laporan Visum et Repertum maksimal 1 minggu |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Visum |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id SMS/WA Pengaduan : 0811512660 Aplikasi : Si Idah Pedalaman Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com Facebook : rsud hasan basry hss Instagram : rsud_hasanbaary_hss |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

47. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KORBAN KEKERASAN (INSTALASI PEMULASARAAN JENAZAH) RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <p>Sesuai dengan standar pelayanan di IGD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter jaga IGD 2. Dokter spesialis konsultan 3. Dokter spesialis forensik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter jaga IGD 2. Dokter Spesialis Konsultan 3. Perawat IGD 4. Dokter Spesialis Forensik. |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis konsultan sesuai kebutuhan 2. Dokter Spesialis Forensik 1 orang 3. Petugas Tipidter 1 orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan 24 jam (IGD) 2. Dokter jaga IGD yang memiliki STR dan SIP 3. Dokter Spesialis Forensik yang memiliki STR dan SIP 4. Dokter Spesialis Konsultan 5. Ada Surat Permintaan Pemeriksaan dari pihak Penyidik |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada SPO tentang Pemeriksaan korban kekerasan. 2. Ada alur pelayanan pemeriksaan korban kekerasan <p><u>Alur Pelayanan Pemeriksaan Korban Kekerasan</u></p> <pre> graph TD A[Datang Sendiri Keluarga/Teman Polisi] --> B(Korban) B --> C(Pemeriksaan IGD) C --> D(Rawat Inap) C --> E(Rawat Jalan) D --> F(Wafat) D --> G(Sembuh) F --> H(Pemeriksaan Jenazah) G --> I(Rekam Medis) E --> I I --> J(Dokter Forensik) J --> K(Pembuatan Visum ET Refertum) K --> L(Penyelesaian Administrasi) L --> M(Polisi) M --> B M -- SPVR --> B </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tergantung jenis kasusnya 2. Waktu penyelesaian laporan Visum et Repertum maksimal 1 minggu |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Visum |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

48. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LUAR JENAZAH RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang / meja pemeriksaan 2. Air Mengalir dan sabun 3. APD (sarung tangan, masker) 4. Meteran 5. Minor Surgery Set 6. Kaca Pembesar |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Teknisi Otopsi atau Petugas Pelaksana Kamar Jenazah. |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 1 orang 2. Teknisi Otopsi atau Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 1 orang 3. Tenaga Pencatat (konseptor) 1 orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan 24 jam 2. Dokter Spesialis Forensik yang memiliki STR dan SIP 3. Ada petugas Tehnisi Otopsi, atau Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 4. Ada Surat Permintaan Pemeriksaan dari pihak Penyidik (SPVR). |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada SPO tentang Pemeriksaan Luar Jenazah. 2. Ada alur pelayanan pemeriksaan jenazah. <p>Ada alur pelayanan pemeriksaan jenazah</p> |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <pre> graph TD A[Jenazah] --> B[Registrasi] B --> C[Dokter Forensik] C --> D[Pemeriksaan Luar Jenazah] D --> E[Penyelesaian Visum ET Repertum] E --> F[Petugas Administrasi] F --> G[Polisi] G --> B </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Respon time pelayanan \leq 30 menit 2. Waktu Penyelesaian Pelayanan maksimal 1 jam. 3. Waktu penyelesaian laporan Visum et Repertum maksimal 1 minggu (bila tanpapemeriksaan tambahan) |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Visum |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

49. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LUAR / DALAM JENAZAH (OTOPSI) RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang / meja pemeriksaan (Otopsi table) 2. Air Mengalir dan sabun 3. APD (pakaian kerja, sarung tangan, masker, topi, Kaca mata, sepatu laras, apron) 4. Meteran 5. Otopsi Set 6. Kaca Pembesar 7. Jarum, benang 8. Timbangan organ 9. Suction set |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Teknisi Otopsi atau Petugas Pelaksana Kamar Jenazah |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 1 orang 2. Teknisi Otopsi atau Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 1 orang 3. Tenaga Pencatat (konseptor) 1 orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Layanan 24 jam 2. Dokter Spesialis Forensik yang memiliki STR dan SIP 3. Ada petugas Tehnisi Otopsi, atau Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 4. Ada Surat Permintaan Pemeriksaan dari pihak Penyidik (SPVR). |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Ada SPO tentang Pemeriksaan Luar/Dalam Jenazah (Otopsi). 2. Ada alur pelayanan pemeriksaan jenazah Alur Pemeriksaan Otopsi Jenazah |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Tergantung Jenis Kasusnya 2. Waktu Pelayanan Autopsi antara 5 – 6 jam 3. Waktu penyelesaian laporan Visum et Repertum maksimal 1 minggu (tanpa pemeriksaan tambahan) |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Hasil Otopsi |

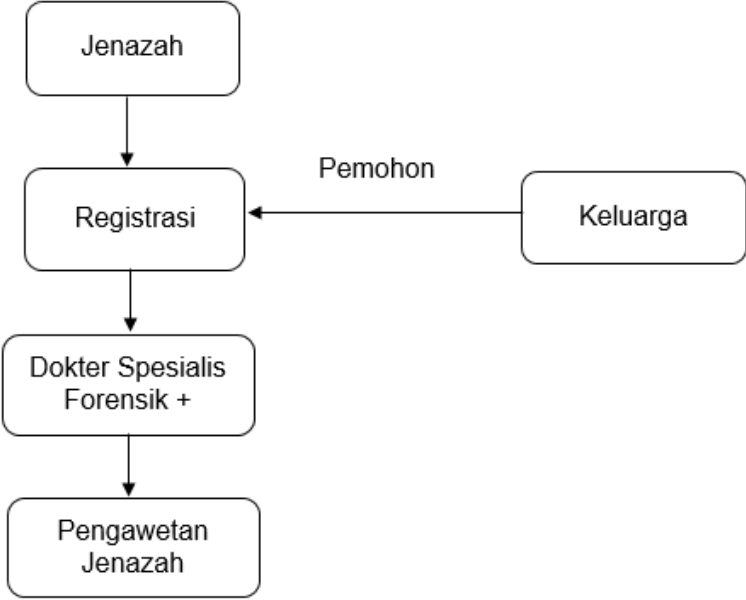
| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

50. STANDAR PELAYANAN PENGAWETAN JENAZAH (EMBALING) RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang / meja pemeriksaan 2. Air Mengalir dan sabun 3. APD (sarung tangan, masker, apron) 4. Minor Surgery Set 5. Mesin embalming 6. Cairan Formalin. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Perawat Forensik 3. Petugas Pelaksana Kamar Jenazah |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Pemulasaraan Jenazah |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter Spesialis Forensik 1 orang 2. Perawat Forensik 1 orang 3. Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Layanan 24 jam 2. Dokter Spesialis Forensik yang memiliki STR dan SIP 3. Ada Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 4. Ada Surat Permintaan Permohonan dari pihak keluarga jenazah |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Ada SPO tentang Pengawetan Jenazah. 2. Ada alur pelayanan pengawetan jenazah <u>Alur pelayanan pengawetan jenazah</u> |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | |  <pre> graph TD A[Jenazah] --> B[Registrasi] C[Keluarga] -- Pemohon --> B B --> D[Dokter Spesialis Forensik +] D --> E[Pengawetan Jenazah] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Respon time pelayanan \leq 30 menit 2. Waktu Pelayanan maksimal 1 jam |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Jenazah sudah diawetkan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

51 INSTALASI LABORATORIUM PATOLOGI ANATOMI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, TV, Microscope, Centrifuge, Microtome, Microtome/Frozen Sexen, Thermo Tissue Processing, Embeding, Cryostat, Floating Bath, Cellspin Tharmac |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi Anatomi 2. Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 4. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Laboratorium 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi Anatomi 2 Orang 2. ATLM 3 Orang 3. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar Permintaan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Anatomi 2. SEP Rawat Jalan 3. SEP Rawat Inap |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat Instalasi Bedah Sentral melakukan order pemeriksaan laboratorium 2. Petugas IBS mengantar sampel pemeriksaan ke Laboratorium Patologi Anatomi 3. Petugas laboratorium PA melakukan pemeriksaan sampel pasien sesuai dengan permintaan DPJP 4. Dokter spesialis patologi anatomi melakukan ekspertisi terhadap hasil pemeriksaan 5. Petugas laboratorium PA melakukan input hasil pemeriksaan ke aplikasi e rekam medik 6. Dokter penanggung jawab melihat hasil laboratorium untuk memberikan advis lanjutan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sesuai dengan jenis pemeriksaan |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Catatan Medik pasien, Hasil ekspertisi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

52 STANDAR PELAYANAN PADA UNIT TRANSFUSI DARAH RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, TV, Centrifuge, Refrigerator, Pharmaceutical Refrigerator, Blood Bank Refrigerator, Biosealer, Rotator |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 4. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Laboratorium 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2 Orang 2. ATLM 5 Orang 3. Tenaga Administrasi 1 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar Permintaan Darah dari ruangan 2. KTP |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien mendaftar langsung ke unit transfusi darah, melengkapi persyaratan administrasi dan mengisi 2. Kemudian dilakukan seleksi donor darah melalui anamnesis, menganalisis gaya hidup, menentukan pendonor bukan dari golongan resiko tinggi pengidap penyakit infeksi, pemeriksaan fisik serta kadar hemoglobin 3. Bila pendonor dinilai sehat, maka dapat dilakukan pengambilan darah donor dan ditampung sesuai kebutuhan (single, double, triple/quadruple bag) sebanyak 250/350 cc dan sebagian (5-10 cc) disimpan di tabung kecil sebagai sampel darah. Kantong darah dan tabung sampel darah diberi label yang sama. 4. Sampel darah kemudian dilakukan pemeriksaan golongan darah, Rhesus dan uji saring penyakit infeksi menular lewat transfusi darah (IMLTD) yaitu sifilis, hepatitis B, hepatitis C, HIC, dll. Selama menunggu hasil pemeriksaan sampel darah, kantong darah dikarantina 5. Setelah hasil pemeriksaan keluar, jika hasil pemeriksaan reaktif maka kantong darah dimusnahkan, sedangkan jika non reaktif maka kantong darah disimpan di UTD 6. Jika ada permintaan darah, maka dokter/perawat akan mengisi formulir permintaan darah dan ditandatangani oleh dokter 7. Kemudian dilakukan pengambilan darah pasien sebagai sampel 8. Darah sampel akan dilakukan uji golongan darah pasien dan donor, uji silang serasi, uji saring antibodi pasien 9. Kantong darah yang kompatibel diserahkan oleh petugas kepada perawat untuk selanjutnya didonorkan kepada pasien |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Maksimal 60 Menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Kantong Darah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut : 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi</p> <p>2. Pengaduan secara tidak langsung ke :</p> <p>a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660</p> <p>c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman</p> <p>d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan</p> <p>e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com</p> <p>f. Facebook : rsud hasan basry hss</p> <p>g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss</p> <p>h. Tiktok : rsudhasanbasry</p> <p>i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708</p> |

53 STANDAR PELAYANAN PADA INSTALASI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Ruang Tunggu, AC, meja, kursi tunggu, TV, Centrifuge, Refrigerator Regensia, Inkubator, Hematologi Analizer, Imunoserologi, Kimia Klinik Auto Matic, Urine Analizer, HbA1c, Analisis Gas Darah |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III 3. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi 4. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala instalasi Laboratorium 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2 Orang b. ATLM 12 Orang c. Tenaga Administrasi 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar Permintaan Pemeriksaan Laboratorium 2. SEP Rawat Jalan 3. SEP Rawat Inap |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>A. Pasien Rawat Jalan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke instalasi laboratorium untuk dilakukan pengambilan spesimen pemeriksaan 2. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan spesimen sesuai permintaan dokter 3. Dokter spesialis patologi klinik melakukan ekspertisi terhadap hasil pemeriksaan 4. Petugas laboratorium melakukan input hasil pemeriksaan ke aplikasi e rekam medik 5. Pasien kembali ke poliklinik spesialis asal <p>B. Pasien Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. Perawat ruangan rawat inap melakukan order pemeriksaan laboratorium 7. Petugas laboratorium datang ke ruangan rawat inap yang melakukan order 8. Petugas laboratorium melakukan pengambilan sampel pemeriksaan kepada pasien sesuai dengan permintaan DPJP 9. Petugas laboratorium kembali ke Laboratorium untuk |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>melakukan pemeriksaan spesimen</p> <p>10. Dokter spesialis patologi klinik melakukan ekspertisi terhadap hasil pemeriksaan</p> <p>11. Petugas laboratorium melakukan input hasil pemeriksaan ke aplikasi e rekam medik</p> <p>12. Dokter penanggung jawab melihat hasil laboratorium untuk memberikan advis lanjutan</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sesuai dengan jenis pemeriksaan |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Hasil Pemeriksaan Laboratorium, hasil Ekspertisi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

54. STANDAR PELAYANAN MAKANAN PADA INSTALASI GIZI RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <p>Pelayanan makanan publik dan private Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Penerimaan dan Penimbangan Bahan Makanan b. Ruang Penyimpanan Bahan Makanan Basah c. Ruang Penyimpanan Bahan Makanan Kering d. Ruang/Area Persiapan e. Ruang Pengolahan/Memasak dan Penghangatan Makanan f. Ruang Pembagian/Penyajian Makanan g. Dapur Susu h. Ruang Cuci i. Ruang Penyimpanan Troli Gizi j. Ruang Penyimpanan Peralatan Dapur k. Ruang Ganti Alat Pelindung Diri (APD) Dan Loker l. Ruang Administrasi m. Ruang Kepala Instalasi Gizi n. Ruang Pertemuan Gizi o. Janitor p. Ruang Pengaturan/Manifold Uap q. Ruang Panel Listrik r. Ruang Pengaturan/Manifold Gas Elpiji s. Ruang Penyimpanan Tabung Gas Elpiji t. Gudang Alat u. Ruang Pkl v. Ruang Petugas Jaga Dapur w. Ruang Nutrisionis x. KM/WC Petugas <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Meja Distribusi Makanan b. Rak Alat Makan c. Lemari Alat Makan d. Alat Pemanas e. Refrigerator Khusus Makanan Cair f. Refrigerator g. Tempat Pencucian Alat h. Food Trolley Sentralisasi i. Food Trolley Desentralisasi j. Trolley Makanan Kelas Vip k. Timbangan Makanan l. Blender m. Alat Makan Khusus Dewasa n. Alat Makan Pasien Anak |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Dietisien <ol style="list-style-type: none"> a. Registered Dietisien (RD) dengan kualifikasi minimal pendidikan DIV / S1 Gizi Kesehatan b. Teknikal Registered Dietisien (TRD) dengan kualifikasi minimal pendidikan DIII Gizi. 2. Semua Tenaga Dietisien telah mengikuti pelatihan : |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 1) Food Service 2) NCP (nutrition care process) basic dan advance 3) HACCP 4) Hygine dan Sanitasi Makanan 5) PIN dietetic update 6) Nutrition and Dietetic Update 3. Tenaga Administrasi dengan kualifikasi minimal pendidikan DIII Komputer 4. Tenaga Logistik dengan kualifikasi minimal pendidikan SMU/ sederajat 5. Juru Masak Wanita dengan kualifikasi minimal pendidikan SMK Tata Boga 6. Juru Masak Laki-laki dengan kualifikasi minimal pendidikan SMU/ Sederajat 7. Pramusaji dengan kualifikasi minimal pendidikan SMU/ sederajat |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala Instalasi Gizi 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | a. Registered Dietisien (RD) : 3 Orang b. Teknikal Registered Dietisien (TRD) : 1 Orang c. Tenaga Administrasi : 2 Orang d. Tenaga Pemasak : 35 Orang e. Tenaga Pramusaji : 55 Orang f. Tenaga CS : 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi risiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

55. STANDAR PELAYANAN ASUHAN DAN KONSELING GIZI RAWAT INAP PADA RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <p>Pelayanan Asuhan dan Konseling Gizi Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Alat ukur tinggi badan dan berat badan b. Alat ukur lingkaran lengan atas c. Knee hight (alat ukur tinggi lutut) d. Food model e. Skinfold f. Timbangan bayi g. Alat ukur panjang badan bayi h. Bed Scale i. Bioelectrical Analysis Impedence |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> j. Chair Scale k. Pita ukur lingkaran pinggang l. Leaflet diet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>Tenaga Dietisien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registered Dietisien (RD) dengan kualifikasi minimal pendidikan DIV / S1 Gizi Kesehatan 2. Teknikal Registered Dietisien (TRD) dengan kualifikasi minimal pendidikan DIII Gizi. <p>Semua Tenaga Dietisien telah mengikuti pelatihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Food Service 2. NCP (nutrition care process) basic dan advance 3. HACCP 4. Hygiene dan Sanitasi Makanan <p>PIN dietetic update Nutrition and dietetic update</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala Instalasi Gizi 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>Tenaga Dietisien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registered Dietisien (RD) : 52 orang 2. Teknikal Registered Dietisien (TRD) : 14 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|-----------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pelayanan asuhan dan konseling gizi rawat inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil skrining awal 2. Formulir re-skrining gizi |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 3. Formulir asuhan gizi 4. Formulir CPPT (Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi) 5. Formulir edukasi terintegrasi Formulir Discharge Planning |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Mekanisme Pelayanan Gizi</p> <p>Mekanisme Pelayanan Gizi di Rumah Sakit</p> <p>The flowchart is divided into three horizontal sections: orange (top), green (middle), and blue (bottom). Orange Section: 'Pasien Masuk' leads to 'Rawat Inap' and 'Rawat Jalan'. Both lead to 'Skrining Gizi / rujukan gizi', which leads to 'Asesmen & Diagnosis gizi', which leads to 'Intervensi Gizi : Konseling Gizi'. 'Intervensi Gizi' leads to 'Monev Kontrol ulang', which loops back to 'Asesmen & Diagnosis gizi'. Green Section: 'Skrining Gizi' leads to 'Asesmen Gizi' if 'Berisiko', or 'Skrining Ulang Periodik' if 'Tidak Berisiko'. 'Asesmen Gizi' leads to 'Penentuan Diagnosis Gizi', which leads to 'Intervensi Gizi : Pemberian Diet, Edukasi & Konseling Gizi'. 'Intervensi Gizi' leads to 'Monitor & Evaluasi Gizi'. 'Monitor & Evaluasi Gizi' leads to 'Pengkajian Ulang & Revisi Rencana Asuhan Gizi', which loops back to 'Skrining Ulang Periodik'. 'Monitor & Evaluasi Gizi' also leads to 'Permintaan, Pembatalan, Perubahan Diet'. Blue Section: 'Permintaan, Pembatalan, Perubahan Diet' leads to 'Pelayanan makanan Pasien', 'Perencanaan Menu', 'Pengadaan Bahan Makanan', and 'Penerimaan & Penyimpanan Bahan Makanan'. 'Pelayanan makanan Pasien' leads to 'Penyajian Makanan di Ruang Rawat Inap'. 'Penerimaan & Penyimpanan Bahan Makanan' leads to 'Persiapan & Pengolahan Makanan', which leads to 'Distribusi Makanan', which leads to 'Penyajian Makanan di Ruang Rawat Inap'. Labels: 'Tujuan Tidak tercapai' points from 'Monitor & Evaluasi Gizi' back to 'Intervensi Gizi'. 'Tujuan Tercapai' points from 'Monitor & Evaluasi Gizi' to 'STOP'.</p> <p>Pelayanan Asuhan dan Konseling Gizi Rawat Inap : Alur Pelayanan Asuhan dan Konseling Gizi Rawat Inap</p> <p>This flowchart is a simplified version of the one above, focusing on the patient's path. Flow: 'Pasien masuk' leads to 'Skrining Gizi'. From 'Skrining Gizi', 'Tidak Berisiko' leads to 'Diet normal (Standar)', which leads to 'STOP' and 'Pasien Pulang'. 'Berisiko Malnutrisi/sudah Malnutrisi' leads to 'PROSES ASUHAN GIZI TERSTANDAR'. PROSES ASUHAN GIZI TERSTANDAR: 'Pengkajian Gizi' leads to 'Diagnosis Gizi', which leads to 'Intervensi Gizi', which leads to 'Monitoring dan Evaluasi Gizi'. 'Monitoring dan Evaluasi Gizi' leads to 'STOP' and 'Pasien Pulang' if 'Tujuan Tercapai'. If 'Tujuan tidak tercapai', it loops back to 'Pengkajian Gizi'. Labels: 'Tujuan Tercapai' points from 'Diet normal (Standar)' and 'Monitoring dan Evaluasi Gizi' to 'STOP'. 'Tujuan tidak tercapai' points from 'Monitoring dan Evaluasi Gizi' back to 'Pengkajian Gizi'.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pelayanan asuhan dan konseling gizi rawat inap : 1,5 jam per pasien |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Daftar diet makanan, daftar patangan jenis makanan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruang e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

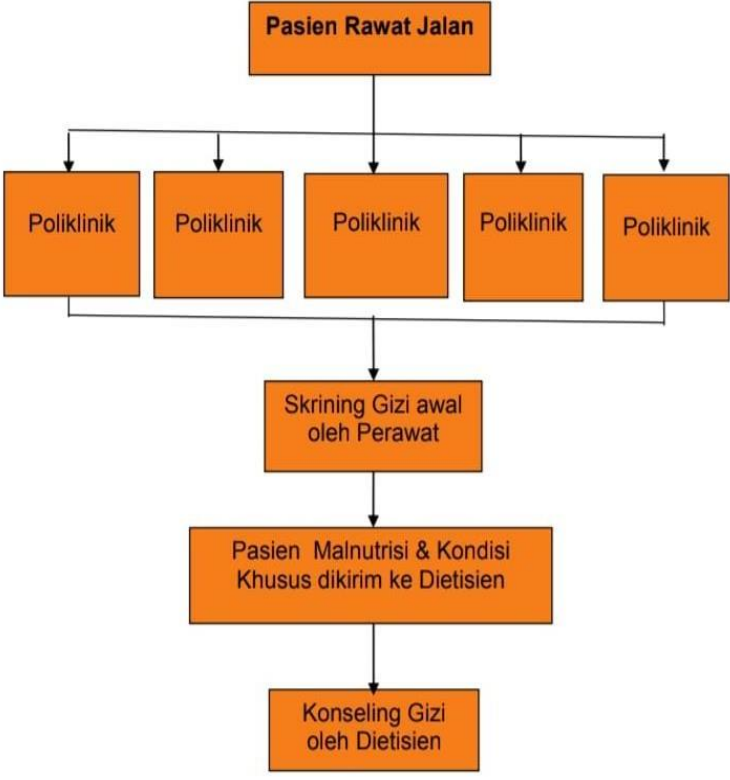
56. STANDAR PELAYANAN ASUHAN DAN KONSELIN GIZI RAWAT JALAN PADA RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <p>Pelayanan Asuhan dan Konseling Gizi Rawat Jalan Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang konseling gizi <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Meja b. Kursi c. Kursi kerja d. Rak |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | e. Lemari kaca f. Telepon g. AC Split h. Komputer dan printer i. Alat ukur tinggi badan dan berat badan j. Alat ukur lingkaran lengan atas k. Food model l. Skinfold m. Lemari kaca (untuk food model) n. Filling Cabinet o. LCD dan layar |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Tenaga Dietisien 1. Registered Dietisien (RD) dengan kualifikasi minimal pendidikan DIV / S1 Gizi Kesehatan 2. Teknikal Registered Dietisien (TRD) dengan kualifikasi minimal pendidikan DIII Gizi. Semua Tenaga Dietisien telah mengikuti pelatihan : 1. Food Service 2. NCP (nutrition care process) basic dan advance 3. HACCP 4. Hygiene dan Sanitasi Makanan 5. PIN dietetic update 6. Nutrition and dietetic update |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh kepala Instalasi Gizi 3. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Tenaga Dietisien 1. Registered Dietisien (RD) : 1 orang 2. Teknikal Registered Dietisien (TRD) : 1 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | - Cepat, tanggap dan tepat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan standar Akreditasi Rumah Sakit - Pelayanan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien - Pelayanan diberikan dengan 6 S Plus 1 I, yaitu: 1. Sambut dengan senyuman 2. Sapa dengan ramah 3. Salam 4. Sopan 5. Santun 6. Sentuh dengan kasih dan sayang 7. Ikhlas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | a. Data medis pasien terjaga kerahasiaannya dan keamanannya b. Identifikasi Pasien Dengan Benar c. Meningkatkan komunikasi yang efektif d. Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (<i>High Alert Medication</i>) e. Memastikan sisi yang benar, prosedur yang benar, pasien yang benar pada pembedahan/Tindakan invasive f. Mengurangi resiko infeksi akibat perawatan Kesehatan g. Mengurangi resiko cedera akibat pasien jatuh |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui: |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|----------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pelayanan asuhan dan konseling gizi rawat jalan 1. Hasil skrining awal 2. Formulir re-skrining gizi 3. Formulir asuhan gizi 4. Formulir CPPT (Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi) 5. Formulir edukasi terintegrasi |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Mekanisme Pelayanan Gizi <p>Pelayanan Asuhan dan Konseling Gizi Rawat Jalan : Alur Pelayanan Asuhan dan Konseling Gizi Rawat Jalan</p> |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | |  <pre> graph TD A[Pasien Rawat Jalan] --> B1[Poliklinik] A --> B2[Poliklinik] A --> B3[Poliklinik] A --> B4[Poliklinik] A --> B5[Poliklinik] B1 --> C[Skrining Gizi awal oleh Perawat] B2 --> C B3 --> C B4 --> C B5 --> C C --> D[Pasien Malnutrisi & Kondisi Khusus dikirim ke Dietisien] D --> E[Konseling Gizi oleh Dietisien] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pelayanan asuhan dan konseling gizi rawat inap : 1,5 jam per pasien |
| 4. | Biaya / Tarif | Mengacu pada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Daftar diet makanan, daftar patangan jenis makanan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

57. STANDAR PELAYANAN MOBIL AMBULANCE RSUD B. H. HASAN BASRY KANDANGAN

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|-------------|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|---------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | <p>Mobil ambulans dengan peralatan medis dasar terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tabung oksigen 2. Regulator oksigen 3. Ventilator mobile 4. Peralatan medis PPGD (tensimeter dengan manset anak-dewasa) 5. Obat-obatan sederhana 6. Cairan infus |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas IGD/PONEK 2. Perawat Rawat Inap 3. Sopir yang memiliki SIM A 4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin, dan kerjasama |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh Kepala Bidang Keperawatan 3. Dilakukan oleh kepala Bagian Umum 4. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/Bidan 1 Orang 2. Sopir 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien gawat darurat didahulukan merujuknya 2. Pelayanan mobil ambulance semalam 24 jam |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien dijamin selamat sampai tujuan karena sopir sudah berpengalaman dan terlatih b. Pasien yang dirujuk didampingi oleh dokter/perawat yang kompeten dibidangnya c. Mobil ambulance yang dipakai sesuai standar transportasi pasien dilengkapi dengan alat-alat medis kesehatan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan mobil ambulans digunakan pada saat dibutuhkan dan tidak dapat dipesan untuk beberapa hari ke depannya 2. Ambulans dapat digunakan oleh seluruh pasien rawat inap / rawat jalan / IGD yang ada 3. Penggunaan mobil ambulans untuk keadaan memindahkan pasien baik gawat darurat maupun tidak gawat darurat dari rumah sakit ke fasilitas rujukan lainnya 4. Ambulans harus dikemudikan oleh sopir ambulans (jika berhalangan digantikan oleh sopir yang telah ditunjuk) |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas IGD/PONEK/RANAP menyatakan pasien perlu rujukan atas petunjuk dari dokter penanggung jawab 2. Petugas IGD/PONEK/RANAP menjelaskan meminta persetujuan keluarga pasien untuk dirujuk 3. Keluarga pasien setuju 4. Petugas IGD/PONEK/RANAP mendaftarkan rujukan pasien dalam Sistem Rujukan Terintegrasi (menghubungi rumah sakit yang dituju terkait kesiapan penerimaan rujukan) 5. Dalam Sistem Rujukan Terintegrasi, rumah sakit yang dituju menyetujui dan siap menerima pasien rujukan 6. Petugas IGD/PONEK/RANAP membuat surat rujukan 7. Bagi pasien umum, petugas IGD/PONEK/RANAP membuat rincian biaya pasien pulang dan biaya penggunaan ambulans (untuk pasien yang sudah diberikan terapi atau tindakan, bagi yang tidak mendapatkan terapi atau tindakan cukup membayar ambulans saja) 8. Keluarga pasien membayar di Loker Pembayaran dan menerima kwitansi (bagi pasien umum) dan menerima surat rujukan 9. Petugas IGD/PONEK/RANAP mempersiapkan kesiapan pasien dan petugas yang lain segera menghubungi sopir ambulans 10. Petugas IGD/PONEK/RANAP mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan ambulans. Setelah selesai mengantarkan dan kembali ke rumah sakit, petugas menulis laporan kegiatan pada buku kegiatan. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Sistem Rujukan Terintegrasi maksimal 10 menit. 2. Waktu antar ambulans ke RS rujukan sesuai dengan jarak tempuh |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan mobil ambulance |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|-------------------------------------|----------|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| | | i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |

**58.STANDAR PELAYANAN MOBIL JENAZAH RSUD B. H. HASAN BASRY
KANDANGAN**

| A. KOMPONEN MANUFACTURING | | |
|----------------------------------|---|--|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan • Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas lain | Mobil Jenazah |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sopir yang memiliki SIM A - Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin, dan kerjasama |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh Kepala Instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Dilakukan oleh Kepala Bidang Umum 4. Dilakukan oleh satuan pengawas internal (SPI) |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Sopir 5 Orang dibagi 3 shift |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelayanan mobil jenazah 24 jam |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> a. sampai tujuan karena sopir sudah berpengalaman dan terlatih b. Mobil ambulance/jenazah yang dipakai sesuai standar |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan 2. Evaluasi oleh atasan atas kinerja dan kedisiplinan 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun |

| B. KOMPONEN SERVICE DELIVERY | | |
|------------------------------|---|---|
| No | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopi surat jaminan dan bukti pelayanan rawat inap 2. Fotocopi surat elegibilitas peserta BPJS 3. Fotocopi kartu BPJS 4. Fotocopi KTP 5. Fotocopi Kartu Keluarga |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi Pemulasaraan Jenazah menghubungi Unit Ambulance jika ada keluarga yang memerlukan mobil jenazah 2. Sopir membawa mobil jenazah ke Instalasi Pemulasaraan Jenazah 3. Petugas administrasi mengecek kelengkapan berkas jenazah dan melakukan serah terima jenazah dengan sopir 4. Sopir siap mengantar jenazah ke alamat tujuan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maksimal 15 menit setelah dihubungi oleh petugas di Instalasi Pemulasaraan Jenazah 2. Waktu pengantaran sesuai dengan jarak jalan |
| 4. | Biaya / Tarif | <p>Mengacu pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan mobil jenazah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh petugas konsultasi dan pengaduan di <i>front office</i> atau ruangan pengaduan dan konsultasi 2. Pengaduan secara tidak langsung ke : <ol style="list-style-type: none"> a. https://rsudhasanbasry.hulusungaiselatankab.go.id b. SMS/WA Pengaduan : 0811512660 c. Aplikasi : Si Idah Pedalaman d. Kotak Pengaduan/Saran : Tersebar di seluruh Ruangan e. Alamat email : rsud.kandangan@gmail.com f. Facebook : rsud hasan basry hss g. Instagram : rsud_hasanbaary_hss h. Tiktok : rsudhasanbasry i. SP4N LAPOR : kirim SMS dengan format HSS<spasi>isi aduan kirim ke 1708 |



DIREKTUR,
Dr. Hj. SITI ZAINAB
 Pembina Utama Muda
 NIP. 197107232002122004

BAB III
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN
RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

Dengan ini Kami Pimpinan dan Karyawan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan dan Apabila tidak Menepati Janji ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku.

BAB IV PENUTUP

Akuntabilitas dan transparansi, adalah dua hal yang diupayakan untuk selalu ditingkatkan dalam pengelolaan pelayanan publik. Hanya dengan cara tersebut pemerintah dapat kembali meraih kepercayaan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan standar pelayanan di setiap unit penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan salah satu jembatan yang dapat mempertemukan harapan masyarakat dan kesanggupan penyedia pelayanan. Melalui standar pelayanan penyedia pelayanan berjanji untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu banyak manfaat yang dapat dirasakan jika suatu instansi memiliki standar pelayanan. Manfaat ini tentu saja dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, baik masyarakat maupun bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Selain itu masyarakat akan mendapat jaminan bahwa mereka akan mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung-jawabkan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat.

Bagi organisasi standar pelayanan merupakan alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat sarana monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. Adanya standar pelayanan, memungkinkan adanya perbaikan kualitas atau mutu pelayanannya secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Karena dengan adanya standar pelayanan organisasi dapat terus menerus memperbaiki pelayanannya dari aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya. Standar pelayanan juga mensyaratkan adanya pengelolaan pengaduan yang merupakan wadah bagi mekanisme umpan balik dari masyarakat, sehingga birokrasi dapat lebih memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat dan bagaimana dan apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Kandangan, 27 Mei 2024
Direktur RSUD Brigjend H. Hasan Basry

DIREKTUR,

dr. H. SITI ZAINAB
Pembina Utama Muda
NIP. 197107232002122004