



PEMERINTAH KABUPATEN KARO
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARO

Jalan Kapten Selamat Ketaren Kabanjahe, Karo, Sumatera Utara
Telepon. (0628) 20550

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARO
NOMOR : 1069 /UL/TU/LL/VII/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
KARO

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARO,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan kelancaran penyelenggara pelayanan publik secara berdaya guna dan berhasil guna, perlu ditetapkan standar pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo ;
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Drt Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 2. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 03 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman *Indonesian Case Base Groups* (INA-CBG) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 985);
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 586);
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota;

10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1475);
11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Keputusan Bupati Karo Nomor 800.1.3.3/022/BKPSDM/2023 tanggal 18 April 2023 tentang Penunjukkan dr.Evanita Bangun sebagai Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :
1. Persyaratan Pelayanan;
 2. Prosedur Pelayanan;
 3. Jangka Waktu Pelayanan;
 4. Biaya/Tarif Pelayanan;
 5. Produk Pelayanan;
 6. Sarana dan Prasarana;
 7. Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik, Sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA Dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo.
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kabanjahe
pada tanggal 02 Juli 2024

Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Karo



dr. Evanita Bangun
Pembina Tk. IV
NIP. 19760412 201001 2 001

LAMPIRAN : Keputusan Direktur RSUD
Kabupaten Karo
Nomor : 1069 /UK/LL/VII/2024
Tanggal : 02 Juli 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
RSUD Kabupaten Karo

Nama Produk Layanan : Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (Poli Rawat Jalan)
Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

a. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen	Uraian
PERSYARATAN PELAYANAN	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS/KIS : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru : KTP dan kartu BPJS. b. Pasien Lama : Kartu BPJS dan Kartu Berobat. 2. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru : KTP b. Pasien Lama : Kartu Berobat
PROSEDUR PELAYANAN	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrian. 2. Pasien menunggu di ruang tunggu. 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 4. Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan 5. Pasien mendaftar di anjungan pendaftaran mandiri dan memilih poli yang dituju 6. Pasien menunggu panggilan poli
WAKTU PELAYANAN	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Baru : 10 menit 2. Pasien lama membawa kartu berobat : 5 Menit 3. Pasien lama tidak membawa kartu berobat: 10 Menit
BIAYA / TARIF	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : GRATIS 2. Pasien Umum : GRATIS
PRODUK PELAYANAN	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Karcis / nomor antrian 2. Kartu Berobat 3. Pencatatan register pasien dan Kartu Status Pasien
SARANA & PRASARANA	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kursi dan televisi 2. Meja, kursi, buku register, karcis 3. Majalah kesehatan dan bahan bacaan lainnya
PENANGANAN PENGADUAN	: Email : Media sosial facebook : rsud kabupaten karo Telepon : (0628)20550 Kotak saran / kotak pengaduan Petugas Informasi dan Pengaduan

Nama Produk Layanan : Pelayanan Gawat Darurat
 Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

a. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen	Uraian	
PERSYARATAN PELAYANAN	:	1. Pasien BPJS/KIS : a. Pasien Baru : KTP dan kartu BPJS. b. Pasien Lama : Kartu BPJS dan Kartu Berobat. 2. Pasien Umum : a. Pasien Baru : KTP b. Pasien Lama : Kartu Berobat
PROSEDUR PELAYANAN	:	1. Pasien masuk ke ruang tindakan 2. Keluarga pasien mendaftar di loket/bagian pendaftaran 3. Dilakukan anamnesa & pemeriksaan fisik oleh dokter 4. Dilakukan tindakan sesuai kasus dari pasien tersebut 5. Dilakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan 6. Pemberian resep obat oleh dokter 7. Penyelesaian administrasi ke petugas bagi pasien umum 8. Pengambilan resep ke apotek oleh keluarga pasien 9. Jika tidak dimungkinkan untuk dilakukan tindakan di RSUD Kabupaten Karo, pasien dirujuk ke RS yang lain setelah mendapatkan konfirmasi dari RS lain yang dituju 10. Jika membutuhkan rawat lanjutan, pasien di kirim ke ruangan rawat inap RSUD Kabupaten Karo.
WAKTU PELAYANAN	:	Anamnesa : 5 Menit Pemeriksaan Fisik : 10 Menit Tindakan medis/Penanganan koma : Tergantung kasus/Keadaan pasien
BIAYA / TARIF	:	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Perda Retribusi Kabupaten Karo No. 01 Tahun 2024
PRODUK PELAYANAN	:	1. Mendapatkan pemeriksaan dan tindakan yang diperlukan 2. Mendapatkan resep obat dari dokter sesuai diagnose 3. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
SARANA & PRASARANA	:	1. Ruang IGD 2. Ruang administrasi 3. Komputer dan jaringannya 4. Peralatan medis pendukung 5. Ruang tunggu keluarga pasien 6. Ambulan untuk rujukan pasien

**PENANGANAN
PENGADUAN**

: Email :
Media sosial facebook : rsud kabupaten karo
Telepon : (0628)20550
Kotak saran / kotak pengaduan
Petugas Informasi dan Pengaduan

Nama Produk Layanan : Farmasi Rawat Jalan
 Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

A. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen	Uraian
PERSYARATAN PELAYANAN	1. Pasien BPJS/KIS : Membawa SEP dari Poli Rawat Jalan 2. Pasien Umum : Membawa Resep Dokter dari poli
PROSEDUR PELAYANAN	1. Pasien/keluarga pasien menyerah resep ke apotek 2. Petugas apotek menerima resep dari pasien/keluarga pasien 3. Pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu apotek 4. Petugas melakukan <i>screening</i> resep 5. Petugas melakukan <i>compounding</i> obat 6. Petugas melakukan <i>dispensing</i> obat bila diperlukan 7. Petugas memanggil pasien/keluarga pasien 8. Pasien/keluarga pasien diberikan informasi tentang cara pemakaian dan penyimpanan obat oleh petugas 9. Pasien/keluarga pasien menandatangani resep bahwa obat sudah diterima oleh pasien/keluarga pasien 10. Obat diserahkan kepada pasien/keluarga dan setelah itu pasien/keluarga boleh pulang
WAKTU PELAYANAN	1. Penyiapan Resep racikan : ≤ 60 menit per 1 resep 2. Penyiapan Resep non racikan : ≤ 30 menit per 1 resep 3. Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO) : maksimal 15 menit per pasien
BIAYA / TARIF	1. Pasien BPJS/KIS : GRATIS (kecuali ada resep tambahan dimana obat tersebut tidak ada di dalam Formularium Rumah Sakit / Formularium Nasional) 2. Pasien Umum : Perda Retribusi Kabupaten Karo No.1 Tahun 2024
PRODUK PELAYANAN	1. Penyediaan obat racikan dan non racikan 2. Pemberian Informasi Obat (PIO)
SARANA & PRASARANA	1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat
PENANGANAN PENGADUAN	Email : Media sosial facebook : rsud kabupaten karo Telepon : (0628)20550 Kotak saran / kotak pengaduan

Nama Produk Layanan : Pelayanan Laboratorium
 Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

A. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen	Uraian	
PERSYARATAN PELAYANAN	:	Pasien BPJS / Umum : Surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari Poli Rawat Jalan dan Ruang Rawat Inap
PROSEDUR PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang untuk rawat jalan dan Perawat datang untuk rawat inap 2. Pasien atau Perawat menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 5. Pasien atau Perawat menunggu hasil pemeriksaan. Untuk pasien rawat jalan tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di Bendahara Penerimaan terlebih dahulu 6. Proses pemeriksaan laboratorium 7. Penyerahan hasil kepada pasien atau perawat untuk di konsultasikan dengan DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan)
WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan SOP Pemeriksaan yang dilakukan (durasi 15menit s/d 2jam dan 1 s/d 3 hari)
BIAYA / TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : GRATIS 2. Pasien Umum : Perda Retribusi Kabupaten Karo No.1 Tahun 2024
PRODUK PELAYANAN	:	Mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium sesuai permintaan DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan)
SARANA & PRASARANA	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Ruang tunggu pasien
PENANGANAN PENGADUAN	:	Email : Media sosial facebook : rsud kabupaten karo Telepon : (0628)20550 Kotak saran / kotak pengaduan

Nama Produk Layanan : Pelayanan Radiologi
 Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

A. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen	Uraian	
PERSYARATAN PELAYANAN	:	Pasien atau Perawat harus membawa formulir permintaan tindakan pemeriksaan radiologi dari DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) pengirim yang ditandatangani oleh DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan)
PROSEDUR PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir diserahkan ke bagian pendaftaran radiologi. 2. Petugas administrasi melakukan registrasi tentang jenis dan jumlah pemeriksaan yang akan dilakukan. 3. Bagi Pasien Umum Petugas administrasi menjelaskan tentang jenis, jumlah, dan biaya pemeriksaan yang akan dilakukan. 4. Setelah disepakati, pasien dipersilahkan menunggu giliran untuk dilakukan tindakan pemeriksaan radiologi di ruang tunggu. 5. Kemudian dilakukan pemeriksaan radiologi terhadap pasien sesuai permintaan dokter. 6. Setelah pasien masuk, pintu ruangan pemerisaan ditutup agar radiasi hambur tidak keluar dari ruangan. 7. Memberitahukan pasien mengenai persiapan dan proses pemeriksaan terhadap pasien. 8. Memberi tahu pasien bahwa telah dilakukan pemeriksaan radiologi terhadap dirinya, kemudian menginstruksikan apakah telah selesai ataupun perlu menunggu untuk pemeriksaan berikutnya. 9. Petugas berkonsultasi tentang hasil foto ke DPJP Radiologi. 10. Petugas memberitahukan tentang hasil foto ke pasien / perawat
WAKTU PELAYANAN	:	Pasien Rawat Jalan 2 Jam Pasien Rawat Inap 3 Jam Pasien Cito 1 Jam
BIAYA / TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : GRATIS 2. Pasien Umum : Perda Retribusi Kabupaten Karo No.1 Tahun 2024
PRODUK PELAYANAN	:	Foto Radiologi yang sudah diberikan keterangan oleh DPJP Radiologi
SARANA & PRASARANA	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Administrasi 2. Ruang Radiologi 3. Ruang Tunggu Pasien

Nama Produk Layanan : Pelayanan Fisioterapi
 Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

A. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen	Uraian
PERSYARATAN PELAYANAN	: - Pasien membawa surat pengantar dari DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) dari Poli Saraf / Poli THT untuk dilakukan tindakan fisioterapi - Perawat ruangan membawa surat pengantar dari DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) untuk dilakukan tindakan fisioterapi - Pasien Umum mendaftar melalui bagian pendaftaran rawat jalan
PROSEDUR PELAYANAN	: 1. Formulir diserahkan ke bagian pendaftaran fisioterapi 2. Petugas administrasi melakukan registrasi tentang jenis terapi yang akan dilakukan. 3. Bagi Pasien Umum Petugas administrasi menjelaskan tentang jenis, jumlah, dan biaya terapi yang akan dilakukan. 4. DPJP Fisioterapi melakukan screening ulang terhadap pasien sebelum melakukan tindakan fisioterapi 5. Setelah di screening ulang dan disepakati, pasien dipersilahkan menunggu giliran untuk dilakukan tindakan terapi di ruang tunggu pasien 6. Pasien yang mendapat giliran, dilakukan tindakan fisioterapi sesuai dengan arahan DPJP oleh fisioterapis 7. Pasien yang sudah di terapi oleh fisioterapis, sudah diperbolehkan untuk pulang
WAKTU PELAYANAN	: 10 s/d 60 Menit
BIAYA / TARIF	: 1. Pasien BPJS : GRATIS 2. Pasien Umum : Perda Retribusi Kabupaten Karo No.1 Tahun 2024
PRODUK PELAYANAN	: Pasien diberikan tindakan terapi oleh terapis teregistrasi
SARANA & PRASARANA	: 1. Alat Ultrasonik 2. Alat Infra Red 3. Alat SWD (Short Wave Diathermy) 4. Alat TENS (Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation) 5. Alat Traksi Cervical 6. Alat Traksi Lumbal 7. Ruang Tunggu Pasien 8. Ruang Konsultasi Dokter 9. Ruang Terapi

Nama Produk Layanan : Pelayanan Rawat Inap
 Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

A. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen		Uraian
PERSYARATAN PELAYANAN	:	Pasien BPJS : KTP, Kartu BPJS Pasien Umum : Pasien / Keluarga Pasien mendaftarkan ke bagian admisi
PROSEDUR PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftar di bagian admisi 2. Triase pada IGD / PONEK 3. Pemeriksaan oleh Dokter IGD 4. Dilakukan tindakan 5. Pemeriksaan Penunjang (bisa dilakukan rujuk) 6. Pemberian Resep 7. Tindak Lanjut Rawat Inap 8. Menghubungi Perawat Ruang Rawat Inap 9. Pasien dibawa ke Ruang Rawat Inap 10. Perawat menghubungi DPJP sesuai dengan anamnese pasien 11. Pasien diberikan rawatan awal sesuai dengan instruksi DPJP 12. Pasien sudah memungkinkan pulang setelah mendapatkan perawatan 13. Perawat memastikan seluruh administrasi rawat inap sudah selesai 14. Pasien diberikan obat untuk perawatan lanjutan 15. Pasien pulang
WAKTU PELAYANAN	:	Variatif sesuai dengan rekomendasi DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan)
BIAYA / TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : GRATIS 2. Pasien Umum : Perda Retribusi Kabupaten Karo No.1 Tahun 2024
PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan Rawat Inap
SARANA & PRASARANA	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang IGD 2. Bed Pasien 3. Ruang Rawat Inap 4. Ruang Tunggu Keluarga Pasien 5. Toilet Pasien
PENANGANAN PENGADUAN	:	Email : Media sosial facebook : rsud kabupaten karo Telepon : (0628)20550 Kotak saran / kotak pengaduan

Nama Produk Layanan : Pelayanan Surat Kesehatan Jasmani
 Unit Penyelenggara : RSUD Kabupaten Karo

A. Proses Penyampaian Pelayanan

Komponen		Uraian
PERSYARATAN PELAYANAN	:	KTP (Kartu Tanda Penduduk)
PROSEDUR PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar pada bagian pendaftaran 2. Pasien membawa formulir Surat Kesehatan ke poli umum 3. Petugas administrasi mencatat data diri pasien 4. Dokter melakukan pemeriksaan Cek Suhu Tubuh, Tinggi Badan, Berat Badan, Tes Buta Warna dan Pemeriksaan Fisik Secara Umum (Tidak Bertato, Tidak Bertindik) 5. Pasien membawa surat pengantar ke bagian umum 6. Pasien membawa surat kesehatan ke poli umum 7. Dokter melegalisasi Surat Kesehatan 8. Pasien membayar ke bagian Bendahara Penerimaan 9. Pasien Pulang
WAKTU PELAYANAN	:	15 s/d 30 Menit
BIAYA / TARIF	:	Perda Retribusi Kabupaten Karo No.1 Tahun 2024
PRODUK PELAYANAN	:	Surat Kesehatan Jasmani
SARANA & PRASARANA	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pasien 2. Ruang Poli Umum 3. Alat tes buta warna 4. Timbangan berat badan 5. Alat pengukur tinggi badan 6. Alat cek suhu tubuh
PENANGANAN PENGADUAN	:	Email : Media sosial facebook : rsud kabupaten karo Telepon : (0628)20550 Kotak saran / kotak pengaduan