



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG

Jalan Hasanuddin Nomor 98, Genteng, Banyuwangi, Jawa Timur 68465
Telepon (0333) 845839 Faksimile (0333) 846917
Pos-el rsudgenteng@banyuwangikab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
NOMOR : 445/016 /KEP/429.402/2024
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RSUD GENTENG
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG

- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
2. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud diktum 1, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabuptaen Banyuwangi dengan Keputusan Direktur RSUD Genteng.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 443);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
6. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
7. PP Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang Perumahsakitan Mengatur Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, Kewajiban Rumah Sakit, Akreditasi Rumah Sakit, Pembinaan dan Pengawasan Rumah Sakit, dan Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif;

8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1171/MENKES/IV/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/PER/VII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Akreditasi Rumah Sakit;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 Tentang Standart Akreditasi Rumah Sakit;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;
16. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja RSUD di Kabupaten Banyuwangi;
17. Keputusan Bupati Banyuwangi
Nomor :188/1561/KEP/429.011/2011 tanggal 30 Desember 2011 tentang Penetapan Penerapan Rumah Sakit Umum Daerah Genteng sebagai Badan Layanan Umum Daerah.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA RSUD GENTENG.

- KESATU** : Standar Pelayanan Pada RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi meliputi ruang lingkup :
1. Pelayanan Pendaftaran (Admission);
 2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan;
 3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat;
 4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap;
 5. Pelayanan Ruang Isolasi;
 6. Pelayanan Ruang VIP/ Kelas Utama
 7. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif;
 8. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral;
 9. Pelayanan Hemodialisa;
 10. Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik, Patologi Anatomi dan Mikrobiologi;
-

11. Pelayanan Instalasi Radiologi;
 12. Pelayanan Instalasi Farmasi;
 13. Pelayanan Instalasi Gizi;
 14. Pelayanan PTRM;
 15. Pelayanan BDRS;
 16. Pelayanan CSSD;
 17. Pelayanan IPAL;
 18. Pelayanan Laundry;
 19. Pelayanan Rekam Medik;
 20. Pelayanan Ambulance dan Kereta Jenazah;
 21. Pelayanan Pemulasaraan Jenazah;
 22. Pelayanan Humas/ Pengaduan;
 23. Pelayanan Unit Pembayaran Pasien (UPP).
- KEDUA : 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 penyelenggara pelayanan publik
- KETIGA : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan ini dibebankan pada Anggaran Rumah Sakit Umum Daerah.
- KEEMPAT : 1. Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.
2. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan atau kekurangan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan dan pembetulan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banyuwangi
Pada tanggal : 07 Februari 2024

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI



dr. H. SITI ASTYAH ANGGRAENI, M.MRS, FISQua
Pembina Tk. I
NIP. 19710505 200212 2 004

Lampiran I : Surat Keputusan Direktur RSUD
Genteng
Nomor : 445/016/KEP/429.402/2024
Tanggal : 07 Februari 2024
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan pada
Rumah Sakit Umum Daerah Genteng
Kabupaten Banyuwangi.

I. GAMBARAN UMUM

Sesuai dengan PP Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan mengatur tentang Klasifikasi Rumah Sakit, Kewajiban Rumah Sakit, Akreditasi Rumah Sakit, Pembinaan dan Pengawasan Rumah Sakit, dan Tata Cara Pengenaan Sanksi Administrasi dinyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan. Rumah sakit sebagai salah satu instansi pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan publik maka sebagai jawabannya adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen dari mutu adalah standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama – sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak – pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Genteng Kabupaten Banyuwangi berlokasi di Jl. Hasanudin No. 98 Genteng – Banyuwangi, dengan no telepon (0333) 845839 fax nomor (0333) 846917, serta alamat e-mail : rsudgenteng@banyuwangikab.go.id.

Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Genteng adalah 509 orang, yang terdiri dari PNS 210 orang, PPPK 128 orang dan Kontrak 171 orang. Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut, seperti Tabel – 1 berikut :

Tabel-1 : Jumlah SDM Dokter di RSUD Genteng, tahun 2024

No	Jenis SDM Dokter / medis	Jumlah (orang)	Keterangan
1.	Dokter Umum	14	
2.	Dokter Gigi	2	
3.	Dokter Gigi Spesialis	2	1 Orang Spesialis Konservasi Gigi 1 Orang Spesialis Periodonsia
4.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	2	
5.	Dokter Spesialis Bedah Umum	3	
6.	Dokter Spesialis Bedah Orthopedi	2	
7.	Dokter Spesialis Bedah Urologi	1	
8.	Dokter Spesialis Kebidanan-Kandungan	3	
9.	Dokter Spesialis Anak	2	
10.	Dokter Spesialis THT	1	
11.	Dokter Spesialis Mata	1	
12.	Dokter Spesialis Kulis Kelamin	1	
13.	Dokter Spesialis Saraf	1	
14.	Dokter Spesialis Jantung	1	
15.	Dokter Spesialis Paru	2	
16.	Dokter Spesialis Anestesi	4	

17.	Dokter Spesialis Radiologi	1	
18.	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1	
19.	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1	
20.	Sub Spesialis Konsultan Onkologi	1	

II. DASAR HUKUM

Penyelenggara operasional RSUD Genteng berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. PP Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Bidang Perumahsakitian Mengatur Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, Kewajiban Rumah Sakit, Akreditasi Rumah Sakit, Pembinaan dan Pengawasan Rumah Sakit, dan Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Akreditasi Rumah Sakit;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 Tentang Standart Akreditasi Rumah Sakit;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;
9. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja RSUD di Kabupaten Banyuwangi;
10. Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor :188/1561/KEP/429.011/2011 tanggal 30 Desember 2011 tentang Penetapan Penerapan Rumah Sakit Umum Daerah Genteng sebagai Badan Layanan Umum Daerah.

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Genteng berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertical di jajaran pemerintah daerah dan Kementerian Dalam Negeri, secara teknis terkait dengan Kementerian Kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada Standar Akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh KARS

III. SARANA DAN PRASARANA

Sarana , prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing-masing unit atau instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSUD Genteng juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD Genteng adalah :

1. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan :

Fasilitas pelayanan rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu

- a. Poliklinik Paru
- b. Poliklinik Penyakit Dalam
- c. Poliklinik Orthopedi
- d. Poliklinik Bedah
- e. Poliklinik Urologi
- f. Poliklinik Saraf
- g. Poliklinik Jantung
- h. Poliklinik Obstetri dan Ginekologi
- i. Poliklinik Fisioterapi dan Akupunktur
- j. Poliklinik Nyeri dan Palliatif
- k. Poliklinik VCT
- l. Poliklinik THT
- m. Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin
- n. Poliklinik Anak
- o. Poliklinik Gigi Umum
- p. Poliklinik Gigi Spesialis :Konservasi dan Periodonsia
- q. Poliklinik Mata

2. Fasilitas Pelayanan Gawat Darurat

3. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif

- a. Ruang Rawat Inap VIP
- b. Ruang Rawat Inap Kelas 1
- c. Ruang Rawat Inap Kelas 2
- d. Ruang Rawat Inap Isolasi
- e. Ruang Rawat Inap Bedah
- f. Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam
- g. Ruang Rawat Inap Anak
- h. Ruang Pelayanan Perinatologi
- i. Ruang Bersalin
- j. Ruang Pelayanan Intensif Dewasa/ ICU
- k. Ruang Pelayanan Intensif Bayi/ NICU

4. Fasilitas Pelayanan Bedah Sentral

5. Fasilitas Pelayanan Hemodialisa

6. Fasilitas Pelayanan PTRM (Program Terapi Rumatan Metadon)

7. Fasilitas Pelayanan Laboratorium

8. Fasilitas Pelayanan BDRS

9. Fasilitas Pelayanan Radiologi

10. Fasilitas Pelayanan Farmasi
11. Fasilitas Pelayanan Gizi
12. Fasilitas pelayanan Pemulasaraan Jenazah

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Genteng. Setiap personal SDM yang ada akan diadakan berdasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara tim dan berintegrasi pada institusi, bangsa dan negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Genteng akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusan.

V. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka factor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam rangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Genteng. RSUD Genteng telah membentuk Tim SPI berdasarkan SK Direktur RSUD Genteng Nomor : 188/077/KEP/429.402/2021

VI. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi. RSUD Genteng senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi terakreditasi paripurna yang ditetapkan oleh KARS.

VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Patient Safety*". Sesuai dengan Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan Kepmenkes Nomor 1128 Tahun 2022 yang sudah dijalankan di RSUD Genteng, maka *Patient Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Genteng akan selalu dalam keadaan aman.

Sasaran *Patient Safety* meliputi : ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastain tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan Kesehatan, dan pengurangan resiko pasien jatuh.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Genteng telah menerapkan pola remunerasi yang berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Sistem Remunerasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Banyuwangi.

Salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Genteng dilakukan yang setiap bulan.

Ditetapkan di : Banyuwangi
Pada tanggal : 07 Februari 2024

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI



dr. Hj. SITI ASIJAH ANGGRAENI, M.MRS, FISQua
Pembina Tk. I
NIP. 19710505 200212 2 004


Lampiran II : Surat Keputusan Direktur RSUD
Genteng

Nomor : 445/ 016 /KEP/429.402/2024

Tanggal : 07 Februari 2024

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan pada
Rumah Sakit Umum Daerah Genteng
Kabupaten Banyuwangi.


1. Pelayanan Pendaftaran (Admission)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identifikasi/ KTP 2. Kartu BPJS/ asuransi lain 3. Surat Rujukan 4. Permintaan rawat inap
2	Prosedur	<div style="text-align: center;"></div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap/ rawat jalan2. Menerima penjelasan admission3. Menandatangani general consent4. Petugas membawa berkas RM ke Poliklinik
3	Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 jam
4	Biaya	Umum: Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No.1 Th.2024 BPJS/ SPM/ JAMKESMIN : GRATIS Asuransi lain : Sesuai perjanjian kerjasama
5	Produk Layanan	Pelayanan Pendaftaran/ Admission

6	Pengelolaan Pengaduan	<p>SARANA PENGADUAN PEMKAB BANYUWANGI</p> <p>SMS : 081329651321 HP Direktur : 08123458382 Website : pengaduan.banyuwangikab.go.id Instagram : RSUD Genteng Banyuwangi Facebook : RSUD Genteng Banyuwangi Twitter : - LaporSP4N : 1708 (SMS) www.lapor.go.id</p> <p style="text-align: center;">PENGADUAN AKAN DI TANGGAPI PALING LAMA 1 x 24 Jam</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Nomor : 445/016/KEP/429.402/2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada RSUD Genteng
2	Sarana dan Prasarana dan/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker pendaftaran 2. Komputer 3. Printer 4. Mesin nomer antrian 5. Mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) 6. Jaringan internet 7. Wireless/ mic 8. TV 9. CCTV 10. Meja pelayanan 11. Meja kerja 12. Kursi kerja 13. Kursi tunggu 14. Air minum gratis 15. ATK 16. Kursi roda, brancart, tongkat
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur : S2 MMRS 2. Pejabat Struktural : S1 atau S2 3. Fungsional : D3 atau D4 4. Staf: S1 atau D3 atau SLTA <p>Kualifikasi tambahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menguasai pengoperasional komputer • Memahami administarsi pendaftaran pasien, V klaim BPJS
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas loket : 7</p> <p>Transporter : 3</p>

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat pelayanan Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini , maka kami siap menerima sangsi sesuai perundang undangan yang berlaku. 2. Moto Pelayanan Kepuasan Pasien Harapan Kami 3. Janji Layanan CANTIK (Cepat, Aman, Nyaman, Tepat, Informatif dan Komunikatif) 4. Etika Pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dimonitoring oleh Komite Mutu dan K3RS (Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap akhir tahun

2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/ KTP 2. Kartu BPJS/ asuransi lainnya 3. Surat Rujukan
2	Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien/keluarga 2. Pasien yang mendaftar secara online menuju mesin APM

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 4. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 5. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Lab atau Rontgen) 6. Pemberian terapi atau resep obat 7. Pengambilan obat di Instalasi farmasi 8. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir/UPP 9. Pasien pulang/ dirawat
3	Waktu Pelayanan	1-2 Jam (khusus prosedur 1-5)
4	Biaya	<p>Umum: Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No.1 Th.2024</p> <p>BPJS/ SPM/ JAMKESMIN : GRATIS</p> <p>Asuransi lain : Sesuai perjanjian kerjasama</p>
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poliklinik Paru 2. Poliklinik Penyakit Dalam 3. Poliklinik Orthopedi 4. Poliklinik Bedah 5. Poliklinik Urologi 6. Poliklinik Saraf 7. Poliklinik Jantung 8. Poliklinik Obstetri dan Ginekologi 9. Poliklinik Fisioterapi dan Akupuntur 10. Poliklinik Nyeri dan Paliatif 11. Poliklinik VCT 12. Poliklinik THT 13. Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin 14. Poliklinik Anak 15. Poliklinik Gigi Umum 16. Poliklinik Gigi Spesialis :Konservasi dan Periodontia 17. Poliklinik Mata
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>SARANA PENGADUAN PEMKAB BANYUWANGI</p> <p>SMS : 081329651321</p> <p>HP Direktur : 08123458382</p> <p>Website : pengaduan.banyuwangikab.go.id</p> <p>Instagram : RSUD Genteng Banyuwangi</p> <p>Facebook : RSUD Genteng Banyuwangi</p> <p>Twitter : -</p> <p>LaporSP4N : 1708 (SMS) www.lapor.go.id</p> <p style="text-align: center;">PENGADUAN AKAN DI TANGGAPI PALING LAMA 1 x 24 Jam</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Nomor : 445/016/KEP/429.402/2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada RSUD Genteng
2	Sarana Dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker pendaftaran 2. Ruang Poliklinik 3. Komputer 4. Printer 5. Jaringan internet 6. Meja pelayanan 7. Meja kerja 8. Kursi kerja 9. Kursi pasien 10. Tempat periksa 11. Peralatan medis 12. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur : S2 MMRS 2. Pejabat Struktural : S1 atau S2 3. Dokter spesialis : S1 kedokteran + spesialis 4. Dokter Umum : S1 Kedokteran 5. Perawat: D3 atau S1 Keperawatan <p>Kualifikasi tambahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menguasai pengoperasional komputer
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Spesialis : 26</p> <p>Dokter umum : 14</p> <p>Perawat : 24</p> <p>Bidan : 3</p> <p>Fisioterapis: 2</p> <p>Nutrisionis : 1</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat pelayanan Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini , maka kami siap menerima sangsi sesuai perundang undangan yang berlaku. 2. Moto Pelayanan Kepuasan Pasien Harapan Kami 3. Janji Layanan CANTIK (Cepat, Aman, Nyaman, Tepat, Informatif dan Komunikatif) 4. Etika Pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dimonitoring oleh Komite Mutu dan K3RS (Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap akhir tahun

3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas/ KTP 2. Kartu BPJS/ asuransi lainnya
2	Prosedur	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi dikasir/ UPP 7. Pasien pulang/ dirawat/ dirujuk <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien
3	Waktu Pelayanan	1. Respon Tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit 2. Lama Tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien