



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
JENDERAL AHMAD YANI KOTA METRO
NOMOR : 664 /KPTS/LL-02/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI
KOTA METRO

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI
KOTA METRO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani dengan Keputusan Direktur RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro;
- c. bahwa untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal, maka RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro menambahkan pelayanan Bedah Digestif dan Pelayanan Ginjal Hipertensi
- Mengingat : 1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-

Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
7. 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 Nomo 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 494/MENKES/SK/V/2008 Tentang Penetapan Rumah Sakit Jend. A. Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B;
10. Peraturan Walikota Metro Nomor 343/KPTS/RSU/2010, Tentang penetapan RSUD Jend. A. Yani Metro sebagai PPK-BLUD

MEMUTUSKAN :

Menetapkan
KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Ambulance
2. Pelayanan Endoskopi/kolonoskopi
3. Pelayanan Operasi
4. Pelayanan Dialisis
5. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
6. Pelayanan Instalasi Farmasi
7. Pelayanan Instalasi Laboratorium
8. Pelayanan Instalasi Radiologi
9. Pelayanan Kasir
10. ~~Pelayanan~~ Poli Kebidanan dan Kandungan
11. Pelayanan Poli MCU (Medical Check Up)
12. Pelayanan Poli Akupuntur
13. Pelayanan Poli Anak dan Tumbuh Kembang
14. Pelayanan Bedah Onkologi
15. Pelayanan Poli Bedah Syaraf
16. Pelayanan Poli Bedah Umum
17. Pelayanan Poli Urologi/ESWL
18. Pelayanan Poli Penyakit Dalam
19. Pelayanan Poli Gigi Umum
20. pelayanan Poli Endodonsia
21. Pelayanan Poli Jantung
22. Pelayanan Poli Kesehatan Jiwa
23. Pelayanan Poli IPWL (Institusi Penerima Wajib Lapor)
24. Pelayanan Poli Kulit dan Kelamin
25. Pelayanan Poli Hemato Onkologi
26. Pelayanan Poli Orthopedi
27. Pelayanan Poli Paru

28. Pelayanan Poli Syaraf
29. Pelayanan Poli THT
30. Pelayanan Poli VCT
31. Pelayanan Poli Mata
32. Pelayanan Rehabilitasi Medik
33. Pelayanan Ruang Bersalin
34. Pelayanan Ruang Anak
35. Pelayanan Ruang Bedah A (Onkologi)
36. Pelayanan Ruang Bedah B (Urologi, THT, Mata)
37. Pelayanan Ruang Bedah C (Bedah Digestif, Bedah Umum)
38. Pelayanan Ruang Bedah D (Orthopedi, Bedah Syaraf)
39. Pelayanan Ruang Nuwo Wawai 2
40. Pelayanan Ruang Nuwo Wawai 3
41. Pelayanan Ruang Nuwo Wawai 4
42. Pelayanan Ruang ICU/PICU/CVCU
43. Pelayanan Ruang Perina/NICU
44. Pelayanan Ruang Paru
45. Pelayanan Penyakit Dalam B
46. Pelayanan Penyakit Dalam C
47. Pelayanan Ruang Syaraf
48. Pelayanan Ruang Jantung
49. Pelayanan Admisi
50. Pelayanan Humas/Pengaduan
51. Pelayanan Ruang Kemoterapi Terpadu
52. Poli Bedah Digestif
53. Poli Ginjal Hipertensi
54. Pelayanan BDRS

- 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 : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Jenderal Ahmad Yani Kota Metro;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Metro
 Pada tanggal 04 Januari 2024

DIREKTUR
 RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro



dr. Fitri Agustina, M.K.M.
 Pembina Tk. 1

NIP. 19810817 200902 2007

LAMPIRAN – I

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD JENDERAL AHMAD YANI KOTA METRO
NOMOR : /KPTS/LL-02/2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD JENDERAL AHMAD YANI
METRO**

I. GAMBARAN UMUM

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sesuai dengan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 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. 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 adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan 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) Jenderal Ahmad Yani Metro berlokasi di Wilayah Kota Metro yaitu Jl. Jend. A. Yani No. 13 Kota Metro, dengan nomor telepon : (0725) 8002000, Fax: (0725) 48423, serta alamat e-mail; rsudayanimetro@ymail.com, website: rsuay.metrokota.go.id. Semenjak tahun 2021 sampai sekarang dipimpin oleh dr. Fitri Agustina, M.K.M. sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) Aparat Sipil Negara (ASN) yang bertugas di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro adalah 639 orang. Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut, seperti Tabel-1 berikut:

Tabel-1. Jumlah SDM Dokter Spesialis di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro

No.	Dokter Spesialis	Jumlah	Keterangan
1	Spesialis Penyakit Dalam	3	
2	Spesialis Bedah Umum	2	1 Tenaga Kontrak
3	Spesialis Paru	1	Tenaga Kontrak
4	Spesialis Urologi	1	
5	Spesialis Konservasi Gigi	1	
6	Spesialis Obstetri dan Ginekologi	2	1 Tenaga Kontrak
7	Spesialis Anak	2	1 Tenaga kontak
8	Spesialis THT	3	2 Tenaga kontak
9	Spesialis Mata	1	
10	Spesialis Anestesi	2	
11	Spesialis Kulit Spesialis dan Kelamin	2	1 Tenaga kontak
12	Spesialis Radiologi	3	1 Tenaga Kontrak
13	Spesialis Patologi Klinik	1	
14	Spesialis Orthopedi dan Traumatologi	1	
15	Spesialis Saraf	3	2 Tenaga kontak
16	Spesialis Kedokteran Jiwa	2	1 Tenaga kontak
17	Spesialis Akupuntur	1	
18	Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	1	Tenaga Kontrak
19	Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi	2	1 Tenaga kontak
20	Spesialis Forensik dan Medikolegal	1	Tenaga Kontrak
21	Spesialis Bedah Saraf	1	Tenaga Kontrak
22	Spesialis Patologi Anatomi	2	
	Jumlah	38	

Tabel-2. Jumlah SDM Dokter Sub Spesialis di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro

No.	Dokter Subspesialis	Jumlah	Keterangan
1	Sub Spesialis Tulang Belakang	1	
2	Sub Spesialis Bedah Onkologi	1	
3	Sub Spesialis Hemato Onkologi	1	Tenaga Kontrak
3	Sub Spesialis Jantung Intervensi	1	Tenaga Kontrak
4	Sub Spesialis Bedah Digestif	1	Tenaga Kontrak
5	Sub Spesialis Ginjal Hipertensi	1	Tenaga Kontrak
6	Sub spesialis Onkologi Thorak	1	
7	Sub Spesialis Musculoskelatal	1	
8	Sub Spesialis Hematologi	1	
	Jumlah	8	

Tabel 3. Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) RSUD Jenderal Ahmad Yani berdasarkan Jenis Tenaga Kesehatan

No.	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Sub Spesialis	8
2	Dokter Spesialis	38
3	Dokter Umum	26
4	Dokter Gigi	3
5	Magister Keperawatan	3
6	Ners	150
7	Sarjana Keperawatan	14
8	DIV Keperawatan	2
9	D III Keperawatan	234
10	Bidan S2/D IV / D III/Profesi	1/17/ 21/1
11	Apoteker	12
12	Asisten Apoteker	18
13	D IV Kesmas/S1/S2	2/2/1
14	D III Kesmas/Sanitarian	3
15	Nutrisonis	12
16	Analisis Kesehatan	36
17	Radiografer	9
18	Panata Anastesi	7
19	Fisioterapi	6
20	Rekam Medis	13
Jumlah		639

Sumber : Bagian Kepegawaian RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Tahun 2024

II. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) ;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan perizinan rumah sakit;
5. Peraturan Meneteri kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 494/MENKES/SK/V/2008 Tentang Penetapan Rumah Sakit Jend. A. Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B;

8. Peraturan Walikota Metro NO : 343/KPTS/RSU/2010, Tentang penetapan RSUD Jend. A. Yani Metro sebagai PPK-BLUD.

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal 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 badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

III. SARANA DAN PRASARANA

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

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu:

1. Poli Penyakit Dalam
2. Poli Kebidanan dan Kandungan
3. Poli Anak
4. Poli Tumbuh Kembang
5. Poli Bedah Onkologi
6. Poli Bedah Syaraf
7. Poli Urologi/ESWL
8. Poli Bedah Umum
9. Poli Endodonsia
10. Poli Penyakit Telingan Hidung dan Telinga (THT)
11. Poli Penyakit Mata
12. Poli Penyakit Jantung
13. Poli Penyakit Kulit dan Kelamin
14. Poli Penyakit Syaraf
15. Poli Gigi Umum
16. Poli Paru
17. Poli Hematologi Onkologi
18. Poli Orthopedi
19. Poli Jiwa
20. Poli IPWL
21. Poli VCT
22. Poli MCU
23. Poli Bedah Digestif
24. Poli Ginjal Hipertensi

- b. Fasilitas Pelayanan Rawat Darurat
- c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap, meliputi: Ruang Isolasi IGD, Ruang Anak, Ruang Perina/NICU, Ruang Bedah A, B,C, dan D, Ruang Kebidanan, Ruang Penyakit Dalam B, Ruang Penyakit Dalam C, Ruang Jantung, Ruang Paru, Ruang Syaraf, Ruang Nuwo Wawai 2, 3, dan 4, Ruang Kemoterapi Terpadu, Ruang Transit.
- d. Pelayanan ICU/PICU/CVCU
- e. Pelayanan Hemodialisa
- f. Pelayanan Penunjang Diagnostik terdiri dari: Laboratorium, Radiologi, Endoskopi, Broncoskopi, EKG, USG, EEG, Mammographi, CT Scan dan MRI.
- g. Pelayanan Penunjang Lainnya sebagai berikut:
 1. Instalasi Bedah Sentral / OK
 2. Instalasi Farmasi
 3. Instalasi Gizi
 4. Instalasi Rehabilitasi Medik
 5. Instalasi Sanitasi
 6. Instalasi CSSD
 7. Unit Washrey / Laundry
 8. Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit (IPSRs)
 9. Ambulance / Mobil Jenazah
 10. Pemulasaran Jenazah
 11. Pelayanan BDRS

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro adalah merupakan variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro. Setiap personel SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan / sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan berintegritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

V. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro. RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan Ketetapan

Direktur Nomor 967/KPTS/LL-2/2023 Tentang Pembentukan Tim Satuan Pengawas Internal (SPI) RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.

VI. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro. RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat Paripurna.

VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit STARKES yang sudah dijalankan di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro akan selalu dalam keadaan *safe*. Sasaran pasien *safety* meliputi: Mengidentifikasi pasien dengan benar, Meningkatkan komunikasi yang efektif, Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai (*High Alert Medication*), Terlaksananya tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien yang menjalani tindakan dan prosedur, dikurangnya risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Mengurangi risiko pasien cedera karena pasien jatuh.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro telah menerapkan pola remunerasi yang berdasarkan Peraturan Walikota Metro Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Sistem Remunerasi BLUD Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro. 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 Jenderal Ahmad Yani Kota Metro dilakukan yang setiap bulan.

Ditetapkan di Metro

Pada tanggal 04 Januari 2024

DIREKTUR

RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro



dr. Fitri Agustina, M.K.M.

Pembina Tk.1

NIP. 19810817 200902 2007

LAMPIRAN – II

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD JEND. A. YANI KOTA METRO

NOMOR : /KPTS/LL-02/2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD JENDERAL AHMAD YANI METRO

1. Pelayanan Ambulance

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Umum: - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat (untuk pasien lama) - Surat rujukan BPJS/asuransi lainnya: - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat ((untuk pasien lama) - Surat Rujukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dibuatkan surat rujukan ke faskes lain dari DPJP 2. Perawat menghubungi kasir dan kasir menghubungi petugas ambulance 3. Pasien/keluarga menyelesaikan administrasi 4. Supir ambulance menyiapkan mobil ambulance 5. Pasien diantar ke ambulance 6. Pasien dirujuk ke RS yang dituju dengan pendampingan petugas kesehatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam
4.	Biaya/Tarif	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Ambulance
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI No 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur transport 5 unit 2. Emergency kit 4 set 3. Tabung oksigen 7 set 4. Kursi ambulance 5. AC 6. Mobil ambulance 5 unit dan mobil jenazah 1 unit 7. Stretcher 1 unit 8. Tempat cuci tangan
3.	Kompetensi Pelaksana	Kegawatdaruratan 118, Pelatihan BHD, Pelatihan APAR
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas.
5.	Jumlah Pelaksana	Supir ambulance 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan

		<p>elayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> SIM Sopir Ambulance Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); Obat, BHP di box emergency dijamin asli dan BPOM Alat medis di dalam box emergency
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Wadir Renkeutu

2. Pelayanan Endoskopi dan Colonoskopi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kartu Identitas / KTP/KK Kartu berobat (pasien lama) Rujukan Internal dari DPJP <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kartu identitas/KTP/KK Kartu BPJS/asuransi Kartu berobat (pasien lama) Rujukan Internal dari DPJP
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Endoskopi dan Colonoskopi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rawat Jalan : <ol style="list-style-type: none"> Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran dan cetak SEP untuk peserta JKN Pasien ke kasir untuk pasien umum Pasien menuju ruang endoskopi Pasien dilakukan informed consent Pasien dilakukan endoskopi Setelah selesai pasien bisa rawat jalan Rawat Inap : <ol style="list-style-type: none"> Pasien dikonsulkan ke dokter penanggungjawab pelayanan endoskopi/kolonoskopi Pasien dari ruangan menuju ruang endoskopi/kolonoskopi Pasien dilakukan informed consent Pasien dilakukan endoskopi/kolonoskopi Setelah selesai pasien kembali ke ruang perawatan

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Shift pagi : 08.00-14.00 WIB
4.	Biaya/tarif	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Ruang Endoskopi dan Colonoskopi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Monitor endoskopi 2. Video printer endoskopi 3. OTV 4. Evis endoskopi 5. Suction unit 6. UPS 7. Scope endoskopi 8. Alat cuci scop manual 9. Alat cuci scop digital 10. Stetoskop 11. Tensimeter 12. Gunting verban 13. Kursi roda 14. Timbangan badan 15. Bed set cabinet 16. Bed multifungsi 17. Tempat tidur biasa 18. Kursi 19. TV 20. Kipas angin 21. Lemari 22. Komputer 23. AC 24. Meja 25. Rak obat 26. Bed side cabinet 27. Kursi tunggu 28. Lemari pasien 29. Jam dinding 30. Sofa 31. Lemari scop 32. Spiroanalizer

		<ul style="list-style-type: none"> 33. Tempat korentang 34. Korentang 35. Kom B/K 36. Bengkok 37. Tiang infuse 38. USG 39. Scapel 40. Irrigator 41. Pinset anatomis 42. Pinset curigis 43. Tabung oksigen 44. Sterilisator kering 45. Rak susun 46. Rak buku 47. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Endoskopi/colonoskopi</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis penyakit dalam 1 orang 2. Perawat 3 orang 3. Tenaga Administrasi 1 orang 4. Pos 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP serta sertifikat sebagai operator endoskopi 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP dan terlatih melakukan endoskopi
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

		<p>yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Tersedia Jalur Evakuasi; 3. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 4. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 5. Alat medis yang steril; 6. Pengawasan ruang layanan; 7. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

3. Pelayanan Operasi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Operasi
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat (pasien lama) <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi lain - Kartu berobat (pasien lama)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>IGD:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien melakukan pendaftaran di IGD 2. Pada pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan klinis maupun pemeriksaan penunjang oleh dokter di IGD, konsultasi ke DPJP dan indikasi operasi cito, atau operasi terjadwal di ruangan. 3. Petugas IGD menghubungi seluruh kru operasi bila operasi cito. 4. Dilakukan informed concent ke pasien/keluarga 5. Pasien di transfer ke ruang operasi 6. Setelah tindakan operasi, pasien dirawat di ruang perawatan

		<p>Poli:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas 2. Pasien melakukan pendaftaran di poliklinik. 3. Pada pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan oleh DPJP dan indikasi operasi, dilakukan pemeriksaan laboratorium/radiologi dan pemeriksaan lainnya dan prosedur lainnya. 4. Pasien mendaftar untuk rawat inap. 5. Dilakukan informed concent ke pasien/keluarga 6. Dilakukan persiapan operasi 7. Pasien di transfer ke ruang operasi 8. Setelah tindakan operasi, pasien dirawat di ruang perawatan <p>Rawat Inap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan informed concent ke pasien/keluarga 2. Dilakukan persiapan operasi 3. Pasien ditransfer ke ruang operasi 4. Setelah tindakan operasi, pasien ditransfer di ruang perawatan
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 Jam
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Ruang persiapan 3. Ruang operasi 4. Ruang observasi/pulih sadar 5. Ruang administasi 6. Ruang ganti 7. Oksigen sentral 8. AC 9. Lampu operasi 10. Meja operasi

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Suction Pump 12. Couter 13. Hepa Filter 14. Lampu Baca Rongent 15. Meja instrument 16. Kursi Putar Bulat 17. Tiang Infus 18. Tangga Pasien 19. Pecho Set 20. Fetal Dopler 21. Brankar 22. Mesin couter 23. PCNL 24. surgical suction units 25. Bed Brankar 26. Lemari kecil 27. Anestesi set 28. Mesin Anestesi 29. Instrument operasi 30. Komputer set 31. Perangkat ATK 32. Loker 33. Lemari 34. Meja 35. Komputer 36. Printer 37. Speaker Aktif 38. Papan APAR 39. Papan Tulis 40. Container Box 41. Troli 42. Kulkas 43. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Operasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspesialis/ spesialis : <ul style="list-style-type: none"> - Spesialis Bedah Umum 2 orang - Spesialis Urologi 1 orang - Spesialis Bedah Syaraf 1 orang - Subspesialis spine 1 orang - Spesialis Orthopedi 1 orang - Spesialis Mata 1 orang - SubSpesialis Bedah Onkologi 1 orang - Spesialis THT 3 orang - Spesialis obgyn 2 orang - Subspesialis onkologi thorak 1 orang - Spesialis paru 1 orang - Subspesialis bedah digestif 1 orang 2. Dokter spesialis anestesi 2 orang 3. Perawat 17 orang 4. Bidan 2 orang 5. Penata anestesi 7 orang 6. Tenaga Administrasi 2 orang 7. Pembantu orang sakit (POS) 2 orang

4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP Sesuai dengan kompetensi masing-masing spesialis 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Tersedia Jalur Evakuasi; 3. Obat yang diterima dijamin asli dan BPOM 4. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 5. Alat medis yang steril; 6. Pengawasan ruang layanan dan CCTV; 7. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital

8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffe break) - Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali - Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan
----	--------------------------------	--

4. Pelayanan Dialisis

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Dialisis
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat (untuk pasien lama) - Surat rujukan/kontrol <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat (untuk pasien lama) - Surat rujukan/kontrol
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>HD Rutin :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Pasien diarahkan ke Ruang Dialisis 4. Administrasi pasien Dialisis dibantu oleh petugas administrasi ruang Dialisis 5. Pasien melakukan finger print 6. Dilakukan tindakan haemodialisa pada pasien 7. Dokter memeriksa pasien dan memberi resep obat untuk sebulan 8. Cek DL dilakukan 3 bulan sekali. 9. Dilakukan rontgen dada bila ada indikasi 10. Dilakukan pemeriksaan Ureum, kreatinin dan HBsAg setiap 6 bulan sekali. 11. Pemeriksaan lain sesuai indikasi. 12. Setelah selesai tindakan dan mendapatkan obat pasien boleh pulang <p>HD Cito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang ada permintaan HD cito dari ruangan/IGD atas advis dr spesialis penyakit dalam/konsultan ginjal hipertensi 2. Perawat ruangan mendaftarkan pasien untuk tindakan HD ke ruang Dialisis 3. Pasien dilakukan tindakan HD cito 4. Setelah selesai HD cito pasien masuk ke dalam ruang rawat inap kembali

4.	Jangka Waktu Pelayanan	Shift Pagi : 6 jam Shift Sore : 6 jam
5.	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No. HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Mesin HD 2. Mesin Ro 3. komputer 4. Printer 5. Trolley emergency 6. Mesin Cetak Label 7. AC 8. Kulkas Obat 9. Meja 10. Lemari Kayu Dinding 11. Mesin Preming 12. APAR 13. Timbangan badan 14. Telepon 15. Kipas Dinding 16. Exhaust fan 17. Dispenser 18. Air Purifier 19. TV 20. Finger Print Pasien 21. Tensimeter 22. Emergency kit 23. Obat emergency 24. Stetoskop 25. Bak instrument kecil 26. Kursi tunggu 27. Jam dinding 28. Thermometer digital 29. Oksigen sentral
3.	Jumlah Pelaksana	Ruang Dialisis 1. Dokter Subspesialis Ginjal Hipertensi 1 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 1 orang

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Dokter umum 1 orang 4. Perawat 13 orang 5. Tenaga Administrasi 1 orang 6. Tenaga POS 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub/spesialis memiliki sertifikat pelatihan HD, STR dan SIP 2. Dokter umum memiliki sertifikat pelatihan HD, STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki sertifikat pelatihan HD, STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

5. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan IGD
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat/untuk pasien lama - Surat rujukan (bila dari faskes lain) <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat rujukan (bila dari faskes lain)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran IGD 2. Pasien diterima oleh petugas IGD dilakukan triase berdasarkan kegawatdaruratan dan ditempatkan ke ATS 1/2/3/4/5 sesuai dengan hasil pemilahan kegawatdaruratan 3. Dilakukan anamnesa, pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Lab atau rontgen) 4. Pemberian terapi atau resep obat 5. Pengambilan obat di Farmasi di IGD 6. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir IGD (untuk pasien umum rawat jalan) 7. Pasien pulang untuk kasus rawat jalan 8. Pasien ke admisi untuk pasien rawat inap dan diantar ke ruang rawat inap oleh petugas apabila indikasi rawat inap
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam</p> <p>Dinas Pagi : 08.00-14.00 WIB</p> <p>Dinas Sore : 14.00-20.00 WIB</p>

		Dinas Malam : 20.00-08.00 WIB
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ponek IGD :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayananAC 2. USG 3. Bed Side monitor 4. Oksigen sentral 5. Troli emergency 6. Troli tindakan 7. Troli injeksi 8. T. Piece Resuscitation mobile 9. Timbangang elektrolit 10. Suction 11. Infant warmer 12. Meja tindakan bayi 13. Tensimeter mobile 14. Inkubator transport 15. Jam dinding 16. Stetoskop anak dan dewasa 17. Saturasi anak dan dewasa 18. Alat pencari vena anak 19. Thermometer digital <p>Ruang IGD (ATS I & Ruang tindakan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AC 2. Bed pasien 3. Troli injeksi 4. Oksigen sentral 5. Alat pencari vena/vasculominator 6. DC Shock 7. Troli emergency 8. Stetoskop 9. Saturasi oksigen 10. Thermometer digital 11. Bedside monitor 12. Alat EKG 13. Ventilator

14. Alat hecing
15. Lemari BHP

Ruang IGD (ATS II & III)

1. AC
2. Troli emergency
3. Bedside monitor
4. Lemari Alat
5. Lemari B3
6. Oksigen sentral
7. Troli tindakan
8. Troli injeksi
9. Tensimeter mobile
10. Suction
11. Lampu sorot
12. Saturasi oksigen
13. Stetoskop
14. Thermometer

Ruang IGD (ATS IV)

1. AC
2. EKG
3. Nebulizer
4. Oksigen sentral
5. Tensimeter mobile
6. Stetoskop
7. Tempat cairan penghangat
8. Troli injeksi

Ruang IGD (ATS V)

1. AC
2. Oksigen sentral

Ruang Transit IGD

1. AC
2. Troli injeksi
3. Tensimeter digital
4. Saturasi oksigen
5. Stetoskop
6. Oksigen sentral

Ruang Triase IGD

1. AC
2. Meja Triase
3. Timbangan bayi
4. Timbangan dewasa
5. Tensimeter mobile
6. Tensimeter digital
7. Saturasi oksigen
8. Thermometer digital
9. Meteran tinggi badan

Ruang Isolasi IGD

1. O₂ + Flowmeter
2. Tensimeter digital
3. Saturasi oksigen
4. Thermometer digital
5. Stetoskop

		Pendaftaran/kasir/administrasi IGD <ol style="list-style-type: none"> 1. AC 2. Meja 3. Komputer 3 set 4. Mesin cetak SEP 5. Mesin gelang pasien 6. Lemari 7. Telepon 8. Printer Nurse station <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon 2. Pneumotic tube 3. Monitor CCTV 4. Lampu baca rontgen 5. Meja kusi 6. Mikrofon 7. Hp konsul 8. komputer
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum 12 orang 2. Perawat 27 orang 3. Bidan 15 orang 4. Tenaga Administrasi 5 5. Pendaftaran 5 6. Admisi 0 7. Kasir 5 8. Tenaga POS 11
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum memiliki sertifikat ATLS, ACLS, EKG, STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki sertifikat PPGD, BTCLS, BHD,STR dan SIPP 3. Bidan memiliki sertifikat Ponek, APN, BHD, STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami

		<p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat, BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

6. Pelayanan Farmasi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Farmasi
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resep <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resep - SEP pasien
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Apotik Rawat Inap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter menulis Resep di ruang rawat inap 2. Resep diantar oleh Petugas dari ruang rawat inap 3. Petugas apotek melakukan indentifikasi pasien

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pengkajian resep, persiapan pengambilan obat 5. Obat diberikan ke petugas ruangan rawat inap 6. Obat diberikan kepada pasien <p>Apotik Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/petugas administrasi poli memberikan resep dari dokter ke pasien 2. Pasien menyerahkan resep ke petugas apotek dan diberikan no antrian 3. Petugas apotek memasukkan resep ke kotak antrian resep 4. Petugas apotek melakukan indentifikasi pasien 5. Pengkajian resep, persiapan pengambilan obat 6. Obat diberikan ke pasien dan diberikan edukasi <p>Apotik IGD:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kasus gawat darurat pengambilan obat yang sudah ditulis dokter, diambil oleh petugas IGD ke apotik 2. Untuk kasus stabil resep diberikan kepada keluarga pasien/pasien 3. Pasien/keluarga mengambil obat di apotik IGD 4. Petugas apotek melakukan indentifikasi pasien 5. Pengkajian resep, persiapan pengambilan obat 6. Obat diberikan ke pasien/keluarga dan dijelaskan cara meminum obat
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Apotik IGD : 24 jam</p> <p>Apotik Rawat Inap: 08.00-14.00 WIB</p> <p>Apotik Rawat Jalan: 08.00-14.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008

		tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Farmasi Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Printer Resep Elektronik 5. Kursi Lipat 6. Ruang tunggu 7. AC 8. Meja stasioner 9. Lemari Pendingin 10. Dispenser 11. Lemari Pendingin Obat 12. Ruang oplos/racik 13. Kursi tunggu 14. Meja Panjang Eticket Obat 15. Etalase Obat 16. Refrigerator 17. Telepon <p>Farmasi Rawat Inap dan IGD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi Tunggu 2. Meja Kayu 3. Komputer 4. Printer 5. Monitor 6. Dispenser 7. Blender Obat 8. Sealer Kemasan Obat 9. Lemari 10. Etalase Obat 11. Kulkas Obat 12. BSC Biobase 13. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Farmasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker 13 orang 2. Asisten Apoteker 13 orang 3. Administrasi 16 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Apoteker yang memiliki STR dan SIPA
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman

		<ul style="list-style-type: none"> - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Alat medis yang steril; 6. Pengawasan ruang layanan dan CCTV; 7. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

7. Pelayanan Laboratorium

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Laboratorium
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar pemeriksaan laboratorium BPJS/asuransi lainnya: - Surat pengantar pemeriksaan laboratorium - SEP

3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju ruang laboratorium dengan membawa pengantar pemeriksaan laboratorium 2. Pasien mengambil nomor antrian di Laboratorium 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 4. Petugas mengambil dan memeriksa sampel 5. Dilakukan verifikasi dan ditandatangani dokter 6. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir (khusus pasien umum) 7. Pasien pulang membawa hasil pemeriksaan
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. TV 4. Sofa 5. Computer dan printer 6. Meja kursi set 7. Kursi tunggu pasien 8. Hematologi Analyser 9. Kimia Klinik 10. Urinalisa 11. Centrifuge 12. Autoclave 13. Diferential Counter 14. Mikropipet 15. Mikroskop 16. Refrigerator 17. Imunologi Serologi

		18. Elektrolit 19. Analisa Gas Darah 20. Elisa Reader 21. Mesin antrean 22. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	Laboratorium 1. Dokter subspecialis 1 orang 2. Dokter spesialis 1 orang 3. Analis D3 19 orang 4. Analis D4 4 orang 5. Tenaga Administrasi 5 orang 6. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Ruang Laboratorium 1. Dokter Sub/spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Analis yang memiliki STR dan SIP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Tersedia Jalur Evakuasi; 3. BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 4. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 5. Alat medis yang steril; 6. Pengawasan ruang layanan dan CCTV; 7. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Wadir Pelayanan

8. Pelayanan Radiologi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Radiologi
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar pemeriksaan radiologi <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar pemeriksaan radiologi - SEP

3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Dari IGD:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diantar tenaga POS menuju ruang Radiologi dengan membawa surat pengantar pemeriksaan radiologi dari dokter IGD 2. Petugas POS menyampaikan berkas pasien kepada petugas radiologi 3. Petugas melakukan tindakan pemeriksaan radiologi 4. Hasil pemeriksaan radiologi disampaikan kepada dokter IGD 5. Bila diperlukan hasil radiologi dikonsulkan kepada DPJP <p>Dari Poliklinik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju ruang radiologi membawa pengantar pemeriksaan radiologi dari dokter 2. Pasien menuju meja administrasi radiologi dan akan diarahkan ke ruang pemeriksaan 3. Petugas melakukan tindakan pemeriksaan radiologi 4. Dokter membaca hasil pemeriksaan 5. Pasien membayar ke kasir (khusus pasien umum) 6. Hasil pemeriksaan radiologi akan disampaikan ke poliklinik yang meminta pemeriksaan radiologi <p>Dari rawat inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diantar tenaga POS menuju ruang Radiologi dengan membawa surat pengantar pemeriksaan radiologi dari ruang rawat inap 2. Petugas melakukan tindakan pemeriksaan radiologi 3. Pasien diantar kembali ke ruang rawat inap 4. Hasil pemeriksaan radiologi akan diantar ke ruangan rawat inap
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Shift sore : 14.00 – 20.00 WIB</p> <p>Shift malam : 20.00 – 08.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. Pesawat Mammografi 4. Pesawat DR Panoramic 5. Printer Fuji 6. Tabir PB Motil 7. Meja 8. Pesawat MRI 9. Coil 10. Brankar 11. Kursi Roda 12. Lemari Tempat Coil 13. Pesawat Xray Mobile 14. Pesawat Hitachi X-Ray 15. Lampu Sorot 16. Tempat Sampah Non Infeksius 17. Troli Obat 18. Komputer 19. Sliding PB 20. Grid 21. Stitching Stand 22. Pesawat CT Scan Multislice 23. Pesawat DR X Twin 24. Pesawat C Arm 25. USG 26. MRI 27. Computer dan printer 28. Meja kursi set 29. Sofa 30. Kursi tunggu pasien 31. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Radiologi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis 1 orang 2. Dokter spesialis 1 orang 3. Radiographer 9 orang 4. Tenaga Fisikawan Medis 1 orang 5. Tenaga Administrasi 3 orang 6. Pengantar orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Radiologi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub/spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Radiographer yang memiliki STR dan SIK

5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Pengawasan ruang layanan dan CCTV; 6. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

9. Pelayanan Kasir

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan kasir
2.	Persyaratan	Umum : Poli - Bukti pelayanan di poli Rawat inap - Bukti rincian rawat inap Apotek - Bukti rincian obat BPJS/asuransi lainnya: - SEP pasien dari ruangan yang telah di acc BPJS/asuransi lainnya
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Umum : Poli 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Membayar sesuai tagihan yang diberikan 3. Diberikan bukti pembayaran sesuai dengan tindakan yang akan dilakukan 4. Menuju tempat pemeriksaan yang telah ditentukan Rawat inap 1. Keluarga pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas 2. Membayar sesuai tagihan yang diberikan 3. Diberikan bukti pembayaran sesuai dengan tindakan yang telah dilakukan 4. Pasien pulang Apotek 1. Pasien membawa persyaratan sesuai dengan ketentuan diatas 2. Membayar sesuai tagihan yang diberikan 3. Diberikan bukti pembayaran sesuai dengan obat yang telah diberikan 4. Pasien pulang BPJS/Asuransi lainnya : Rawat inap - Keluarga pasien membawa persyaratan sesuai dengan ketentuan diatas. - Untuk BPJS kasus naik kelas membayar sesuai dengan kenaikan kelasnya. - Diberikan bukti pembayaran - Pasien pulang.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam ± 5 -10 menit/orang

5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@gmail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Lemari arsip 3. Rak arsip 4. Filling cabinet 5. Meja kursi 6. AC 7. Komputer 8. Printer 9. Jam dinding 10. Loker 11. Kalkulator 12. Kwitansi pembayaran 13. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	Kasir : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasir rawat jalan 5 orang 2. Kasir IGD 5 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kasir : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan S1 Ekonomi dan sederajat 2. Pendidikan SMA/Sederajat
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah

		<p>Sakit yang aman dan nyaman</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Pengawasan ruang layanan dan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

10. Pelayanan Poli Kebidanan dan Kandungan

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Kebidanan dan Kandungan
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat rujukan/kontrol <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat rujukan/kontrol

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara</p>
---	---------------------------------	---

		pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Hari : Senin – Sabtu Pukul :08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : maksimal 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang
5	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. USG+Monitor 5. Dopler 6. Lampu sorot 7. 1 set pap smear 8. Bed gyn 9. Timbangan dewasa 10. Tensimeter 11. Thermometer 12. Meja 13. Stetoskop 14. IUD kit 15. Bak instrument besar 16. Obgyn set 17. Lemari 18. Komputer 19. Kursi 20. Wifi 21. TV 22. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Kebidanan dan Kandungan 1. Dokter spesialis 2 orang 2. Bidan 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Kebidanan dan Kandungan: 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK

5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan
--	--	---

11. Pelayanan Poli MCU

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli MCU
2	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelayanan pemeriksaan kesehatan umum <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran pasien umum 2. Pasien diarahkan ke poli MCU 3. Dilakukan pengukuran TB, BB dan Tekanan darah pasien 4. Dokter memeriksa pasien dan menandatangani hasil pemeriksaan dokter. 5. Setelah dicatat administrasi oleh perawat pasien ke kasir untuk melakukan pembayaran. 6. Setelah selesai pasien boleh pulang Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan DPT <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran pasien umum 2. Pasien diarahkan ke poli MCU 3. Dilakukan pengukuran TB, BB dan Tekanan darah pasien 4. Dokter memeriksa pasien dan menandatangani hasil pemeriksaan dokter 5. Setelah dicatat administrasi oleh perawat pasien ke kasir untuk melakukan pembayaran 6. Pasien di arahkan ke laboratorium untuk melakukan pemeriksaan UL/DL 7. Pasien ke poli MCU mengambil hasil. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan MPK <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran pasien umum 2. Pasien diarahkan ke poli MCU 3. Pasien ke ruang MCU kembali untuk dilakukan EKG, pengukuran tekanan darah, TB dan BB 4. Dokter memeriksa pasien dan hasil pemeriksaan lalu menandatangani hasil pemeriksaan 5. Setelah dicatat administrasi oleh perawat

		<p>pasien ke kasir untuk melakukan pembayaran</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Pasien diarahkan ke laboratorium untuk pemeriksaan UL/DL, lalu ke Radiologi untuk pemeriksaan Ro Thorax. 7. Pasien ke poli MCU mengambil hasil. <p>Pelayanan Pemeriksaan Haji</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran pasien umum 2. Pasien diarahkan ke poli MCU 3. Pasien ke ruang MCU kembali untuk dilakukan EKG, pengukuran tekanan darah, TB dan BB 4. Dokter memeriksa pasien dan hasil pemeriksaan lalu menandatangani hasil pemeriksaan 5. Setelah dicatat administrasi oleh perawat pasien ke kasir untuk melakukan pembayaran 6. Pasien diarahkan ke laboratorium untuk pemeriksaan DL dan Profil lipid lalu ke Radiologi untuk pemeriksaan Ro Thorax 7. Pasien ke poli MCU mengambil hasil
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Sabtu Pukul : 08.00 WIB – 14.00 WIB</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja 5. Kursi 6. Sofa 7. Timbangan 8. Alat ukur tinggi badan 9. EKG 10. Tensimeter digital 11. Stetoskop 12. Lemari 13. TV 14. Bed pasien 15. Dispenser 16. Komputer 17. Printer 18. Kotak sampah 19. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli MCU <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum 1 orang 2. Perawat 2 orang 3. Tenaga Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli MCU <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 5. Alat medis yang steril; 6. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 7. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

12. Pelayanan Poli Akupuntur

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Akupuntur
2	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP - Kartu berobat untuk pasien lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan anamnesa dan tindakan akupuntur oleh dokter spesialis akupuntur 8. Pasien pulang setelah pelayanan akupuntur <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara</p>

		pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Hari : Senin - Jumat Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang
5	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Kursi 3. Meja 4. Sofa 5. AC 6. Lampu akupuntur 7. Timbangan 8. Tensimeter 9. Lemari cabinet 10. Bed pasien 11. Akupuntur set 12. Dispenser dan galon 13. Komputer 14. Printer 15. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Akupuntur 1. Dokter spesialis 1 orang 2. Perawat 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Akupuntur 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan

		<p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. BHP yang diterima dijamin asli 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

13. Pelayanan Poli Anak dan Tumbuh Kembang

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Anak dan tumbuh kembang
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat rujukan/kontrol
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan dilakukann konsultasi ke dokter spesialis lain dan rehabilitasi medik 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker. 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin – Kamis Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : maksimal 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Tensimeter anak-anak 5. Stetoskop bayi/anak 6. Thermometer infra red 7. Nebulizer 8. Bed pasien 9. Komputer 10. Meja kursi 11. Lemari 12. Timbangan bayi 13. Timbangan BB anak 14. Arena bermain anak 15. Media untuk bermain anak 16. Buku KIA 17. KIT SDIDTK 18. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Anak dan Tumbuh kembang <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis anak 2 orang 2. Perawat 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Anak dan Tumbuh kembang : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

		<p>yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

14. Pelayanan Poli Bedah Onkologi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli bedah onkologi
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Jumat Pukul : 08.00 WIB – 14.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>

5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Bed pasien 6. Viewer box Radiologi 7. Bak instrumen 8. Lampu sorot 9. Timbangan badan 10. Tensimeter digital 11. Stetoskop 12. Bedah minor 13. Lemari kaca 14. Lemari buku 15. Rak buku 16. Dispenser 17. Komputer 18. Foot steep 19. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Bedah Onkologi <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis 1 orang 2. Dokter umum 2 orang 3. Perawat 3 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Bedah Onkologi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan

		<p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

15. Pelayanan Poli Bedah Saraf

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli bedah saraf
2	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none">- Kartu Identitas / KTP/KK- Kartu berobat untuk pasien lama- Surat kontrol / rujukan BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none">- Kartu identitas/KTP/KK- Kartu BPJS/asuransi- Kartu berobat untuk pasien lama- Surat kontrol/ rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none">1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju.5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen)8. Pemberian terapi atau resep obat9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker10. Pasien pulang Pasien Umum <ol style="list-style-type: none">1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus3. Untuk pasien non fast track menuju mesin

		<p>APM untuk cetak nomor antrian</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Selasa & Kamis Pukul : 09.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. GV Set 6. Bed pasien 7. Lampu Baca Ronsen

		8. Timbangan badan 9. Tensimeter digital 10. Stetoskop 11. Lemari kaca 12. Lemari buku 13. Dispenser 14. Komputer 15. Meja instrument 16. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Bedah Saraf 1. Dokter spesialis 1 orang 2. Perawat 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Bedah Saraf : 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

16. Pelayanan Poli Bedah Umum

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Bedah Umum
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 7. Pemberian terapi atau resep obat 8. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara minum obat oleh apoteker 9. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Sabtu Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Tunggu 3. AC 4. Meja Kursi 5. Minor Surgery 6. Tromol 7. Lampu Baca Rontgen 8. Tensimeter Digital 9. Stetoskop 10. Thermometer 11. Lemari 12. Komputer 1 Unit 13. Trolley Tindakan 14. Skerem 15. Timbangan 16. Kotak sampah 17. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	<p>Poli Bedah Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis bedah 2 orang 2. Perawat 2 orang 3. Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	<p>Poli Bedah Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

17. Pelayanan Poli Urologi dan ESWL

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Urologi dan ESWL
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) atau tindakan 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang.
---	---------------------------------	---

		NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Hari : Senin - Sabtu Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang
5	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@vmail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Bed pasien 6. Alat USG 7. Viewer box Radiologi 8. Bak instrumen 9. Komputer 10. TV LED 11. Troli tindakan 12. Tiang infus 13. Tromol kasa 14. Kom kecil 15. Kom besar 16. Bengkok 17. ESWL 18. Lampu sorot 19. Timbangan badan 20. Tensimeter digital 21. Thermometer 22. Stetoskop 23. Minor Surgery 24. Lemari kaca 25. Lemari buku 26. Rak buku 27. Komputer 28. Foot steep 29. Telepon

3	Jumlah Pelaksana	Poli Urologi 1. Dokter spesialis 1 orang 2. Perawat 3 orang 3. Tenaga Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Urologi : 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril;

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

18. Pelayanan Poli Penyakit Dalam

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Penyakit Dalam
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat rujukan/kontrol
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan

		<p>dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker</p> <p>10. Pasien pulang</p> <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin – Jumat</p> <p>Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB</p> <p>Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudavanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuav.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

		<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Kursi putar 5. Tensimeter digital 6. Thermometer 7. EKG 8. Stetoscope 9. Komputer 10. Meja kursi 11. Bed pasien 12. Lemari kayu 13. Lemari alumunium 14. Telepon 15. Wireless 16. Timbangan berat badan 17. Bengkok kecil 18. Kom tertutup 19. Meteran TB 20. Dispenser 21. Laken 22. Perlak 23. Kotak Sampah
3	Jumlah Pelaksana	Poli Penyakit Dalam <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 3 orang 2. Perawat 3 orang 3. Tenaga Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Penyakit Dalam : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun,

		<p>Sabar)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

19. Pelayanan Poli Gigi Umum

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Gigi Umum
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas,

		<p>balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan/tindakan oleh dokter gigi 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Sabtu Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Dental unit 6. Scaler 7. Korentang 8. Alat pencabut gigi susu 9. Alat pencabut gigi permanen 10. Alat oral diagnostic 11. Alat penambal gigi 12. Tensimeter 13. Thermometer 14. Timbangan berat badan 15. Alat tambal sinar 16. Lemari obat 17. Lemari kompresor 18. Komputer 19. Printer 20. Kotak sampah 21. Dispenser 22. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Gigi <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter gigi 3 orang 2. Perawat gigi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Gigi <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter gigi memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah

		<p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 5. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 6. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

20. Pelayanan Poli Endodonsia

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Endodonsia
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik

2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus
3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian
4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju.
5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat
6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju
7. Dilakukan pemeriksaan, tindakan pada gigi oleh dokter dan pemeriksaan penunjang yang dibutuhkan
8. Pemberian terapi atau resep obat
9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker
10. Pasien pulang

Pasien Umum

1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik
2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus
3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian
4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum
5. Pasien membayar di kasir
6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat
7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju
8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat
9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker
10. Pasien pulang.

NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara

		pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Hari : Senin – Kamis Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang
5	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Trolley Tindakan 5. Sterilisator 6. Lampu Baca Rontgen 7. Dental unit set 8. Dental –Ray 9. Dental Scanner 10. Aerosol Suction 11. LED Curing 12. Endo Aktivator 13. Endomotor 14. Timbangan BB 15. Thermometer 16. Meja kursi 17. Citoject 18. Nampan instrument 19. Kaca mulut 20. Sonde 21. Eksavator 22. Pinset 23. Plastic instrument 24. Periodontal probe 25. Stopper 26. Scaler 27. Komputer 28. Kulkas 29. Stabilisator 30. Ekshouse fan 31. Lemari peredam kompresor 32. Wireless 33. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Endodonsia <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 1 orang 2. Perawat gigi 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Penyakit Endodonsia : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan

		<p>keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

21. Pelayanan Poli Jantung

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Jantung
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol / rujukan

		BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan 10. Pasien pulang Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat

		<p>9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker</p> <p>10. Pasien pulang.</p> <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin, Selasa & Kamis-Sabtu</p> <p>Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB</p> <p>Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. EKG dan troli 6. Treadmil dengan stres tes set 7. Treadmil biasa 8. Trolley emergency 9. Bed pasien 10. Viewer box Radiologi 11. Tensimeter 12. Stetoskop 13. Pulse Oxymetri 14. Pinset Cirugis 15. Thermometer 16. Pulse Oxymetri 17. Bed set cabinet 18. Over bed table 19. Troli EKG

		<ul style="list-style-type: none"> 20. Tabung oksigen + troli + regulator 21. Minor surgery set 22. Echocardiografi 23. Lemari 24. Rak buku 25. Dispenser 26. Komputer 27. Printer 28. UPS Eaton 29. Microphone Wireless 30. Telepon 31. Kotak Sampah 32. Speaker Audio
3	Jumlah Pelaksana	<p>Poli Jantung</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2 orang 2. Perawat 3 orang 3. Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	<p>Poli Penyakit Jantung :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

		<p>yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Terdapat petugas keamanan 24 jam Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); Tersedia Jalur Evakuasi; Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; Alat medis yang steril; Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

22. Pelayanan Poli Jiwa

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Jiwa
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track

		<p>(keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
--	--	--

4	Jangka Waktu Pelayanan	Hari : Senin - Jumat Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang
5	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja mayo 5. Komputer 6. Kipas angin 7. Scanner 8. Printer 9. kulkas 10. Meja kursi 11. Sepeda 12. Tensimeter 13. Stetoskop 14. Timbangan BB 15. Lemari buku 16. Dispenser 17. Foot steep 18. Wireless 19. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Jiwa 1. Dokter spesialis 2 orang 2. Perawat 1 orang 3. Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Jiwa: 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK

5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Alarm Kebakaran; 4. Tersedia Jalur Evakuasi; 5. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 6. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 7. Alat medis yang steril; 8. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 9. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan
---	--------------------------------	---

23. Pelayanan Poli IPWL

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli IPWL
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat/untuk pasien lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien konfirmasi ke petugas pendaftaran bahwa poli yang dituju adalah IPWL 2. Pasien menunggu di poli IPWL yang dituju 3. Pasien dibantu proses pendaftarannya oleh perawat poli 4. Dilakukan asesmen dan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan Laboratorium dan pemberian terapi atau resep obat 5. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 6. Pasien pulang.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Jumat</p> <p>Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuav.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Sofa set 6. Tensimeter 7. Stetoskop 8. Lemari buku 9. Dispenser 10. Komputer 11. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli IPWL <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 2 orang 2. Perawat 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli IPWL : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

24. Pelayanan Poli Kulit dan Kelamin

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Kulit dan Kelamin
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat rujukan/kontrol
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin – Jumat Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id
---	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Bed pasien 5. Tensimeter 6. Tromol 7. Stetoscope 8. Thermometer 9. Cauter 10. Bak instrument 11. Kaca pembesar 12. Lampu sorot 13. Komputer 14. Meja kursi 15. Sofa 16. Lemari 17. Kursi putar 18. Wireless 19. Telepon 20. Dispenser 21. Koter Set 22. Sterilisator 23. Bengkok 24. Korentang & Tempat 25. Kom Kecil 26. Hordeng (Skat Tindakan)
3	Jumlah Pelaksana	Poli Kulit dan Kelamin <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 2 orang 2. Perawat 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan

		<p>pendidikan</p> <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

25. Pelayanan Poli Hemato Onkologi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Hemato Onkologi
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan diberikan penjelasan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Rabu Pukul : 14.00 WIB – 16.00 WIB</p> <p>Hari : Kamis Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB</p> <p>Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Kursi putar 5. Kipas angin 6. Tensimeter digital

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Thermometer 8. Mikroskope 9. Stetoscope 10. Komputer 11. Meja kursi 12. Bed pasien 13. Lemari 14. Aiphone 15. Wireless 16. Timbangan berat badan 17. Bengkok kecil 18. Kom tertutup 19. Meteran TB
3	Jumlah Pelaksana	Poli Hemato Onkologi <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis 1 orang 2. Perawat 3 orang 3. Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Hemato Onkologi <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter sub spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : <ul style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan

		<p>secara terus menerus</p> <p>3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Terdapat petugas keamanan 24 jam</p> <p>2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</p> <p>3. Tersedia Jalur Evakuasi;</p> <p>4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM</p> <p>5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli;</p> <p>6. Alat medis yang steril;</p> <p>7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV;</p> <p>8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali;</p> <p>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali</p> <p>3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan</p>

26. Pelayanan Poli Orthopedi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Orthopedi
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi

		<p>pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju, dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 7. Pemberian terapi atau resep obat 8. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 9. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju, dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 8. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 9. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Sabtu Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id
---	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Meja periksa 6. Tensimeter digital 7. Stetoskop 8. Thermometer 9. Bak instrument 10. Tromol 11. Minor set 12. Lampu sorot 13. Bengkok 14. Viewer box Radiologi 15. Troli alat 16. Troli emergency 17. Lampu sorot 18. Timbangan badan 19. Lemari kaca 20. Dispenser 21. Komputer 22. Wastafel 23. Wireless 24. Telepon 25. Sterilisator
3	Jumlah Pelaksana	Poli Orthopedi <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis 1 orang 2. Dokter spesialis 1 orang 3. Perawat 2 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Orthopedi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub/spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi: <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan

		<p>pendidikan</p> <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

27. Pelayanan Poli Paru

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Paru

2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP - Kartu berobat/untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 7. Pemberian terapi atau resep obat 8. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 9. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan

		<p>pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat</p> <p>8. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker</p> <p>9. Pasien pulang.</p> <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin – Sabtu</p> <p>Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB</p> <p>Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Bed pasien 6. Tensimeter digital 7. Thermometer 8. Stetoskop 9. Viewer box Radiologi 10. Sekerem 11. Spirometri 12. Kipas angin 13. Ekshaust fan 14. Nebulizer 15. Timbangan 16. Tabung oksigen 17. Minor surgery 18. TV LED 19. Kulkas (untuk obat)

		20. Lemari 21. Komputer 22. Dispenser 23. Wireless 24. Telepone
3	Jumlah Pelaksana	Poli Paru 1. Dokter subspecialis 1 orang 2. Dokter spesialis 1 orang 3. Perawat 2 orang 4. Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Paru 1. Dokter Sub/spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

28. Pelayanan Poli Saraf

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Saraf
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda

		<p>tanda vital oleh perawat</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Sabtu Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id
---	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Tensimeter digital 3. GV Set 4. Lampu Baca Ronsen 5. AC 6. Bed Pasien 7. Tangga Pasien 8. Bak instrumen 9. Meja Kerja 10. Lemari Kaca 11. Box Stand 12. Meja GV 13. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Saraf <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 3 orang 2. Perawat 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Saraf <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan

		<p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

29. Pelayanan Poli THT

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli THT
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK

		<ul style="list-style-type: none"> - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju, dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 7. Pemberian terapi atau resep obat 8. Pengambilan obat di apotek rawat jalan 9. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju, dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 8. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 9. Pasien pulang.

		NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Hari : Senin - Jumat Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang
5	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudavanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja Kerja 5. Kursi periksa pasien 6. THT set 7. Audiometri set 8. Teleendoskopi 9. Penala 10. Tensimeter 11. Stetoskop 12. Thermometer 13. Speculum hidung 14. Hak serumen 15. Hak benda asing 16. Alligator 17. Suction 18. Teropong telinga 19. Headlamp 20. Bedah minor 21. Lemari kaca 22. Lemari buku 23. Dispenser 24. Komputer 25. Wastafel 26. Wireless 27. Telephone

3	Jumlah Pelaksana	Poli THT 1. Dokter spesialis 3 orang 2. Perawat 2 orang 3. Tenaga Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli THT : 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

30. Pelayanan Poli VCT

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli VCT
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan

		<p>asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Kamis Pukul : 08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423

	- No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id
--	---

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Tensimeter 6. Bed pasien 7. Stetoskop 8. Komputer 9. Troli 10. Sofa 11. Kulkas 12. Lemari kaca 13. Timbangan berat badan 14. Gorden Plastik 15. Stabilizer 16. Dispenser 17. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli VCT <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 1 orang 2. Dokter Umum 2 orang 3. Perawat 1 orang 4. Apoteker 1 orang 5. Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli VCT <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP 3. Apoteker yang memiliki STR dan SIP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan

		<p>pengembangan kesehatan</p> <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Terdapat petugas keamanan 24 jam</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Tersedia Jalur Evakuasi; 3. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 4. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 5. Alat medis yang steril; 6. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 7. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

31. Pelayanan Poli Mata

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Poli Mata
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat

		<p>9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker</p> <p>10. Pasien pulang.</p> <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Jumat Pukul : 14.00 WIB – 16.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu Pukul : 11.00 WIB – 13.00 WIB</p> <p>Lama pelayanan : max 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja kursi 5. Kursi periksa pasien 6. Tensimeter 7. Stetoskop 8. Thermometer 9. Proyektor 10. Trail lens 11. Lensometer 12. Lampu bedah 13. Slit lamp 14. Funduscopy 15. USG A-B Scan+printer 16. Senter 17. Bak instrument 18. Bengkok kecil dan besar 19. Tromol dan kom 20. Timbangan

		21. Bed pasien 22. Lup kepala 23. Perimeter+printer 24. Auto refraktokeratometri 25. Klem palpebral 26. Meja tindakan 27. Lemari 28. Dispenser 29. Komputer 30. Wastafel 31. Wireless 32. Telephone
3	Jumlah Pelaksana	Poli Mata 1. Dokter spesialis 1 orang 2. Perawat 2 orang 3. Tenaga RO 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Mata : 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.

		3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

32. Pelayanan Rehabilitasi Medik

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Rehabilitasi Medik
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi

		<p>pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di ruang pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Pasien menuju ruang rehabilitasi medik 6. Pasien diassesmen oleh dokter rehabilitasi medik untuk pasien baru setelah itu dilakukan terapi sesuai hasil assesmen. 7. Untuk pasien dengan terapi lanjutan, langsung dilakukan terapi sesuai instruksi di rekam medik pasien 8. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien diassesmen oleh dokter rehabilitasi medik untuk pasien baru setelah itu dilakukan terapi sesuai hasil assesmen. 7. Untuk pasien dengan terapi lanjutan, langsung dilakukan terapi sesuai instruksi di rekam medik pasien 8. Pasien pulang <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin - Sabtu Pukul : 08.00 WIB – 14.00 WIB</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Meja Tulis 5. Kursi periksa pasien 6. Meja Komputer 7. Lemari 8. Filling Cabinet 9. Troli Ranjang 10. Tiang infus 11. Tensimeter 12. Stetoskop 13. Thermometer 14. Dispenser 15. Komputer 16. Wastafel 17. Wireless 33. Iphone 34. PC Buil Up 35. Monitor LCD 36. Printer 37. Tempat Tidur 38. Cervical/Lumbal Traction 39. Infra Red 40. MWD 41. SWD 42. SWT 43. Ultrasound Therapy (USD) 44. Elektrical Stimulation 45. Viewer 46. Dumbel 47. Footband 48. Mirror Exercise 49. Meja Terapi dan kursi 50. Flash Card 51. Puzzle 52. Alat Tiup dan Hisap 53. Vibrator 54. Miniatur hewan dan makanan 55. Matras 56. alas lantai 57. Gymnasium Tumbuh Kembang 58. Thermo Gun 59. Oxymetri 60. Tabung Oxygen 61. Audiosystem 62. Refleks Humer

		63. Tabung Apar 64. Helm
3	Jumlah Pelaksana	Rehabilitasi Medik 1. Dokter spesialis 1 orang 2. Fisioterapi 5 orang 3. Terapi wicara 2 orang 4. Okupasi terapi 2 orang 5. Tenaga Administrasi 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Rehabilitasi Medik: 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

33. Pelayanan Rawat Inap Ruang Bersalin

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien Rawat Inap Ruang Bersalin
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar Rawat Inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar Rawat Inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP, petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum).

		8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@gmail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B - Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	Ruang pelayanan Kelas 1 <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Sofa Bed - Bed pasien - Lemari cabinet - Meja untuk makan pasien - Kusi Lipat - Kamar mandi - Pispot/ Urinal - Tabung O2 - Kaset - Kulkas - Tiang Infus - Tempat Tidur Bayi - Kotak Sampah Toilet - Bak Mandi - Gayung - Tempat Lap Tangan - Wastafel+Kaca Cermin Kelas 2 <ul style="list-style-type: none"> - AC - Bed pasien 3 unit - Lemari cabinet 3 unit - Kursi Lipat 3 unit - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 3 unit

- Tabung O2
- Kaset
- Tiang Infus 3 unit
- Meja pasien 3 unit
- Wastafel+Kaca Cermin

Kelas 3

- Bed pasien 6 unit
- Lemari cabinet 6 unit
- Kursi lipat 6 unit
- Kamar mandi
- Pispot/ Urinal 6 unit
- Tabung O2
- Kipas angin
- Tiang Infus 6 unit

Ruang Tindakan

1. Troli emergency
2. Troli GV
3. Troli injeksi
4. Lampu emergency
5. Lampu baca RO
6. Saturasi O2
7. Tensimeter
8. Stetoskop anak
9. Stetoskop dewasa
10. EKG
11. USG
12. Cardiofotograph
13. Meja Obgyn
14. Bedset Monitor
15. Adult scale
16. Baby scale
17. Doppler
18. Ambubag anak
19. Ambubag dewasa
20. Nebulizer
21. Thermometer
22. Suction pump
23. Stetoskop Anak
24. Examination stool
25. AC
26. Bedmultifungsi
27. Bedset kabinet
28. Overbed table
29. Tabung oksigen
30. Lampu sorot
31. Infuse pump
32. Syring pump
33. Alat ukur gula darah
34. Spillkit B3
35. Spillkit cairan tubuh
36. Infant warmer
37. Incubator transport
38. Kursi roda
39. Telepon

3.	Jumlah Pelaksana	Ruang bersalin <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 2 orang 2. Dokter umum 1 orang 3. Bidan 15 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang saki (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Ruang bersalin <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum minimal yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 3. Bidan yang memiliki STR dan SIB
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

34. Pelayanan Rawat Inap Ruang Anak

Standar Pelayanan Publik Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien Rawat Inap Ruang Anak
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat/untuk pasien lama - Surat Pengantar Rawat Inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah admnistrasi selesai pasien boleh pulang

4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	Ruang pelayanan Kelas 1 - AC - TV - Sofa Bed - Bed pasien - Lemari cabinet - Kursi Lipat - Kamar mandi - Pispot/ Urinal - Oksigen sentral - Kaset - Tiang Infus Kelas 2 - AC - TV - Bed pasien 3 unit - Lemari cabinet 3 unit - Kursi Lipat 3 unit - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 3 unit - Oksigen sentral - Kaset - Tiang Infus 3 unit Kelas 3 - Bed pasien 6 unit - Bantal - Lemari cabinet 6 unit - Kursi lipat 6 unit - Kamar mandi

- Pispot/ Urinal 6 unit
- Oksigen sentral
- Kipas angin
- Tiang Infus 6 unit
- Meja makan pasien 6 unit

Ruang Tindakan

1. Troli emergency
2. Troli GV
3. Troli injeksi
4. Lemari obat
5. Lemari laken
6. Lemari APD
7. Lemari berkas
8. Lampu emergency
9. Lampu baca RO
10. Saturasi O2
11. Tensimeter
12. Stetoskop anak
13. Stetoskop dewasa
14. EKG
15. USG
16. Cardiofotograph
17. Meja Obgyn
18. Bedset Monitor
19. Adult scale
20. Baby scale
21. Doppler
22. Ambubag anak
23. Ambubag dewasa
24. Nebulizer
25. Thermometer
26. Suction pump
27. Stetoskop Anak
28. Examination stool
29. AC
30. Bedmultifungsi
31. Bedset kabinet
32. Overbed table
33. Tabung oksigen
34. Lampu sorot
35. Infuse pump
36. Syring pump
37. Alat ukur gula darah
38. Spillkit b3
39. Spillkit cairan tubuh
40. Infant warmer
41. Incubator transport
42. Kursi roda
43. Kotak sampah medis, nonmedis 3R
44. Kulkas obat
45. Timbangan digital bayi
46. Infus pump
47. Infra red
48. Tempat laken kotor/bersih/infeksius
49. Kipas angin
50. Telepon

3.	Jumlah Pelaksana	Ruang Anak 1. Dokter spesialis 2 orang 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 15 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Ruang Anak 1. Dokter umum minimal yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffe break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

35. Pelayanan Rawat Inap Ruang Bedah A (Bedah Onkologi)

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Bedah A (Bedah Onkologi)
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar Rawat Inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap timbang terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah admnistrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam :</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p>

		Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	Ruang pelayanan Kelas 1 <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Sofa Bed - Bed pasien - Lemari cabinet - Meja untuk makan pasien - Kusi Lipat - Kamar mandi - Pispot/ Urinal - Oksigen sentral - Keset - Kulkas - Tiang Infus Kelas 2 <ul style="list-style-type: none"> - AC - Bed pasien 3 unit - Lemari cabinet 3 unit - Kursi Lipat 3 unit - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 3 unit - Oksigen sentral - Keset - Tiang Infus 3 unit - Meja pasien 3 unit Kelas 3 <ul style="list-style-type: none"> - Bed pasien 6 unit - Lemari cabinet 6 unit - Kursi lipat 6 unit - Kamar mandi

		<ul style="list-style-type: none"> - Pispot/ Urinal 6 unit - Oksigen sentral - Kipas angin - Tiang Infus 6 unit <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Troli emergency 2. Troli GV 3. Troli injeksi 4. Lampu emergency 5. Lampu baca RO 6. Saturasi O2 7. Tensimeter 8. Stetoskop dewasa 9. EKG 10. USG 11. Cardiofotograph 12. Meja Obgyn 13. Bedset Monitor 14. Adult scale 15. Baby scale 16. Doppler 17. Ambubag dewasa 18. Nebulizer 19. Thermometer 20. Suction pump 21. Examination stool 22. AC 23. Bedmultifungsi 24. Bedset kabinet 25. Overbed table 26. Tabung oksigen 27. Lampu sorot 28. Infuse pump 29. Syring pump 30. Alat ukur gula darah 31. Spillkit b3 32. Spillkit cairan tubuh 33. Infant warmer 34. Incubator transport 35. Kursi roda 36. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspesialis Onkologi 1 orang 2. Dokter umum 2 orang 3. Perawat 18 orang 4. Tenaga Administrasi 2 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.

6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffe break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

36. Pelayanan Rawat Inap Ruang Bedah B (Urologi, THT, Mata)

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	
1.	Produk	Pelayanan Rawat Inap Ruang Bedah B (Urologi, THT, Mata)
2.	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar Rawat Inap BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap timbang terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

		<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <p>Kelas 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Sofa Bed - Bed pasien - Lemari cabinet - Meja untuk makan pasien - Kusi Lipat - Kamar mandi - Pispot/ Urinal - Oksigen sentral - Keset - Kulkas - Tiang Infus <p>Kelas 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - Bed pasien 3 unit - Lemari cabinet 3 unit - Kursi Lipat 3 unit - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 3 unit - O2 sentral - Keset - Tiang Infus 3 unit - Meja pasien 3 unit <p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed pasien 6 unit - Lemari cabinet 6 unit - Kursi lipat 6 unit - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 6 unit - O2 sentral - Kipas angin - Tiang Infus 6 unit <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Troli emergency 2. Troli GV 3. Troli injeksi 4. Lampu emergency 5. Lampu baca RO 6. Saturasi O2 7. Tensimeter 8. Stetoskop anak 9. Stetoskop dewasa 10. EKG 11. Bedset Monitor 12. Adult scale 13. Baby scale 14. Doppler

		<ul style="list-style-type: none"> 15. Ambubag anak 16. Ambubag dewasa 17. Nebulizer 18. Thermometer 19. Suction pump 20. Examination stool 21. AC 22. Bedmultifungsi 23. Bedset kabinet 24. Overbed table 25. Tabung oksigen 26. Lampu sorot 27. Infuse pump 28. Syring pump 29. Alat ukur gula darah 30. Spillkit b3 31. Spillkit cairan tubuh 32. Infant warmer 33. Incubator transport 34. Kursi roda 35. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis urologi 1, dokter spesialis THT 3, dokter spesialis mata 1 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 16 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan

		<ul style="list-style-type: none"> - Inovatif - Amanah <p>Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

37. Layanan rawat inap Ruang Bedah C (Bedah Digestif, Bedah Umum)

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Bedah C (Bedah Digestif, Bedah Umum)
2.	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat/untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat Pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap

		<p>baik dari IGD maupun dari Poli</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam :</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB</p> <p>Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan Kelas 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - Bed pasien - Sofa Bed - Kamar mandi - Lemari cabinet - Kulkas - Meja untuk makan pasien - O2 sentral - Pispot/Urinal - Tiang infus <p>Kelas 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - Lemari pasien 4 unit

		<ul style="list-style-type: none"> - kursi lipat 4 unit - Bed pasien 4 unit - Kamar mandi - O2 sentral - Tiang infuse - Pispot/urinal <p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed pasien 6 unit - kipas angin - lemari pasien - kursi lipat - tiang infuse - pispot/urinal - Kamar mandi - O2 sentral <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. Lemari obat 4. Lemari laken 5. Lemari alat 6. Lemari APD 7. Kotak sampah medis, non medis 3R 8. Tempat laken kotor/bersih/infeksius 9. Tempat lap kotor 10. Telephone 11. Komputer 12. Troli emergency 13. Troli GV 14. Lampu baca RO 15. Flow meter 16. Saturasi O2 17. Tensimeter 18. Tensimeter mobile 19. EKG 20. Ambubag dewasa/anak 21. Suction pump 22. Alat cek gula darah 23. Stetoskop 24. Branker 25. Kursi roda 26. Loker AP
3.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspesialis Bedah Digestif 2. Dokter Spesialis Bedah umum 2 orang 3. Dokter umum 1 orang 4. Perawat 16 orang 5. Tenaga Administrasi 21 orang 6. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub spesialis dan spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP

5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali

		3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan
--	--	--

38. Layanan rawat inap Ruang Bedah D (Bedah syaraf, orthopedi)

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Bedah D
2.	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar Rawat inap BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat Pengantar Rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi IGD setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah admnistrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <p>Kelas 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Bed pasien - Sofa Bed - Kamar mandi - Lemari cabinet - Kulkas - Meja untuk makan pasien - O2 sentral - Pispot/Urinal - Tiang Infus <p>Kelas 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed Pasien - Lemari Pasien - Tiang Infus - Kursi - AC - Urinal - Pispot - O2 sentral <p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed Pasien - Lemari Pasien - Tiang Infus - Pispot - Urinal - Kipas Angin - Kursi - O2 sentral <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. Kulkas 4. Alat GV Set 5. Troli emergency 6. Troli GV 7. Troli injeksi 8. Lemari obat 9. Lemari alat 10. Lemari laken 11. Lampu baca RO 12. Flow meter 13. Saturasi O2

		<ul style="list-style-type: none"> 14. Tensimeter air raksa 15. Tensimeter mobile 16. EKG 17. Suction pump 18. Alat cek gula darah 19. Stetoskop 20. Skerem 21. Branker 22. Kursi roda 23. Loker AP 24. kipas angin 25. monitor 26. Timbangan 27. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Bedah D</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis spine 1, spesialis orthopedic 1, spesialis bedah syaraf 1 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 16 orang 4. Tenaga Administrasi 2 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Bedah D</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub/spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia</p>

		<p>RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

39. Layanan Rawat Inap Ruang Nuwo Wawai 2

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Nuwo Wawai 2
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap

		<p>baik dari IGD maupun dari Poli</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam :</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB</p> <p>Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudavanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <p>Kelas I:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Jam Dinding - Bed pasien - Sofa + Meja - Bantal - Kamar mandi - Lemari cabinet - Kulkas - Meja untuk makan pasien - Pispot/Urinal - Tiang Infus - Hordeng - O2 sentral

		<p>Ruang Indakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. Kulkas Obat 4. Troli 5. Lemari 6. Lampu baca RO 7. Flow meter 8. Saturasi O2 9. Tensimeter 10. EKG 11. Ambubag dewasa/anak 12. Suction pump 13. Alat cek gula darah 14. Stetoskop 15. Branker 16. Kursi roda 17. Loker AP 18. Oximetri 19. Thermometer Head 20. Spil Kit Tumpahan Cairan 21. Spil Kit B3 22. Monitor 23. Senter 24. Huknah 25. Korentang 26. Timbangan 27. Tornikuet 28. Bengkok 29. Gunting 30. Tang Spatel 31. Pinset 32. Bak Instrumen 33. Tromol Kecil 34. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Nuwo Wawai 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis dan subspecialis 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 15 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Nuwo Wawai 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum minimal yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter Sub/spesialis yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan

		<p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffe break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

40. Layanan Rawat Inap Ruang Nuwo Wawai 3

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Nuwo Wawai 3
2.	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar rawat inap BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani

		Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan Kelas 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Bed pasien - Sofa Bed - Bantal - Kamar mandi - Lemari cabinet - Kulkas - Meja untuk makan pasien - O2 sentral - Pispot/Urinal - Tiang Infus <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. Troli emergency 4. Troli GV dan Obat 5. AMBU BAG 6. Lemari 7. Lampu baca RO 8. Flow meter 9. Saturasi O2 10. Tensimeter 11. EKG 12. Ambubag dewasa/anak 13. Suction pump 14. Alat cek gula darah 15. Stetoskop 16. Branker 17. Kursi roda 18. Loker AP 19. Kontak Sampah B3 20. Spil Kit B3 21. Spil Kit PPI 22. Timbangan 23. 1 Set Apar 24. Kotak Sampah 25. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Nuwo Wawai 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis dan subspecialis 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 15 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Nuwo Wawai 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum minimal yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter Sub/spesialis yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP

5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffe break)

		2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan
--	--	---

41. Layanan Rawat Inap Ruang Nuwo Wawai 4

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Nuwo Wawai 4
2.	Persyaratan	Umum: - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap BPJS/asuransi lainnya: - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Bed pasien - Sofa Bed - Bantal - Kamar mandi - Lemari cabinet - Kulkas - Meja untuk makan pasien - O2 sentral - Pispot/Urinal - Tiang Infus - Tempat sampah <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. Troli 4. Lemari 5. Lampu baca RO 6. Flow meter 7. Saturasi O2 8. Tensimeter 9. EKG 10. Ambubag dewasa/anak 11. Suction pump 12. Alat cek gula darah 13. Stetoskop 14. Branker 15. Kursi roda 16. Loker AP 17. Monitor BedSide 18. Box CSSD 19. Box Darah 20. Kotak Sampah 21. Termometer Tembak 22. Skerem 23. Timbangan BB 24. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Nuwo Wawai 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 18 orang 4. Tenaga Administrasi 2 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang

4.	Kompetensi Pelaksana	Ruang Nuwo Wawai 4 1. Dokter umum minimal yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam

		medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

42. Layanan Rawat Inap Ruang ICU/PICU/CVCU

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Intensive care
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat Pengantar Rawat Inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam :</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB</p> <p>Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id
----	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. AC 3. Bed pasien ICU 4. Bed set monitor 5. Infuse pump 6. Syring pump 7. Suction pump 8. Ventilator 9. Vasculuminator 10. Nebulizer 11. Devebrilator 12. DC syok 13. Gluco DR 14. Oxymetri 15. Monitor central 16. Trolley emergency 17. EKG 18. UV 19. Blanket warmer 20. Kasur anti decubitus 21. Tiang infuse 22. Thermometer digital 23. USG 24. Rothorex mobile 25. Oksegen central 26. Trolli GV 27. Stetoscop 28. Flow Meter 29. Komputer 30. Printer 31. Mesin Suction 32. Sofa Multi Fungsi 33. Dispenser 34. Telepon 35. Hp konsul
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang intensive Care</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis anestesi 2 orang 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 30 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 5 orang

4.	Kompetensi Pelaksana	Ruang Intensive Care 1. Dokter umum minimal yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV;

		8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break). 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali. 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan.

43. Layanan rawat inap Ruang Perina dan NICU

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien Ruang Perina dan NICU
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Keluarga/KTP orangtua - Surat pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu keluarga/KTP orangtua - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam :</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB</p> <p>Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id
----	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
8.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - Kursi - Lemari - Telepon - Kulkas ASI - Dispenser - Incubator - Regulator ventilator - Regulator oksigen sentral - Oksigen sentral - Box bayi - Infant farmer - CPAP - Phototerapi - ventilator - Bedside monitor - UV lampu <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Troli emergency 2. Thermometer 3. Pompa ASI 4. Sterilisator Kering 5. Oxymetry 6. Bak Instrumen 7. Manometer 8. Flow Meter 9. Tiang Infus 10. Stetoskop 11. Timbangan Digital 12. Troly Mandi Bayi 13. Box Emergency 14. Bengkok 15. Regulator Ventilator 16. Set GV 17. Set UFF Hecting 18. Tromol Kasa Sedang 19. Tempat Kurentang 20. Kurentang 21. Kom Kecil Tertutup

		<ul style="list-style-type: none"> 22. Waskom 23. Suction Manual 24. Infus Pump 25. Syringe Pump 26. Blanket Warmer 27. Baby Box D6 Blue Light 28. Defibrilator 29. T-Piece Resusiator 30. Suction Portabel 31. Nebulizer 32. Monitor Central 33. Meja Pasien 34. USG 35. X-Ray Mobile 36. Oksigen Konsentrat 37. Ventilator 38. Tabir PB Mobile 39. UV Lamp/ UV Sterilisator 40. Telepon
9.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Perina dan NICU</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum 1 orang 2. Dokter spesialis 2 orang 3. Perawat 21 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Tenaga POS 1 orang
10.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Perina dan NICU:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis dengan pengalaman kurang lebih 6 tahun yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIK
11.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah

		<p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

44. Pelayanan Rawat Inap Ruang Paru

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien Rawat Inap Ruang Paru
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di

		<p>Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam :</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB</p> <p>Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <p>Kelas 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Bed pasien 3 unit - Lemari cabinet 3 unit - Kursi Lipat 3 unit - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 3 unit - Tabung O2 - Kaset - Tiang Infus 3 unit - Meja makan pasien 3 unit

		<p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed pasien 6 unit - Bantal - Lemari cabinet 6 unit - Kursi lipat 6 unit - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 6 unit - Tabung O2 - Kipas angin - Tiang Infus 6 unit - Meja makan pasien 6 unit <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bad Pasien 2. Tiang Infus 3. Syring Pump 4. Infus Pump 5. Spirometri 6. Suction 7. Troli emergency 8. Lemari 9. Lampu baca RO 10. Saturasi O2 11. Tensimeter 12. Temp Elektronik / Digital 13. Tromol Kasa 14. Stetoskop 15. EKG 16. USG + Printer USG 17. Cardiofotograph 18. Bedset Monitor 19. Nebulizer 20. Ambu Bag 21. Timbangan BB 22. Pengukur TB 23. Tabung Oksigen Kecil 24. Flow Meter Central 25. Lampu Tindakan 26. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Paru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspesialis Onkologi thorak 1 orang 2. Dokter Spesialis Paru 1 orang 3. Dokter umum 1 orang 4. Perawat 19 orang 5. Tenaga Administrasi 2 orang 6. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Paru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub/spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.

6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan

		diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan
--	--	--

45. Pelayanan Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam B

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam B
2.	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat/untuk pasien lama - Surat pengantar Rawat Inap BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang

		<p>Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <p>Kelas 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed Multi Fungsi - Bantal - Overbed Table - Ac - Tv - Sofa Bed - Kipas Angin - Blower - Lemari Cabinet - Kamar Mandi - Pispot/ Urinal - O2 sentral - Kulkas - Tiang Infus - Bak Mandi + Gayung <p>Kelas 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed Multi Fungsi - Bantal - Blower - Tv - Kipas Angin - Lemari Cabinet - Kursi Kayu - Kamar Mandi - Bak Mandi + Gayung - Pispot/ Urinal - Tiang Infus - O2 sentral <p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed Multi Fungsi - Bantal - Lemari Cabinet - Kursi Kayu - Kamar Mandi - Bak Mandi + Gayung - Pispot/ Urinal - Tabung O2 - Kipas Angin - Blower - Tiang Infus - O2 sentral <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Troli Emergency 2. Lemari 3. Spo2 (Finger Pulse Oxime) 4. Tensimeter

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Stetoskop 6. Ambubag 7. Thermometer 8. AC 9. Blood Glukose Meter 10. Statescop 11. Kotak Sampah 3R 12. Kotak Sampah Infeksius 13. Loker Plastik Exsecutif 14. Spilkit B3 15. Spilkit Tumpahan Cairan 16. Timbangan 17. Skerem 18. Kursi Roda 19. Lampu Sorot 20. EKG + Troli 21. Suction 22. Nebulizer 23. Monitor 24. Syring Pump 25. Infus Pump 26. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>RPD B</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis penyakit dalam 3 orang 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 18 orang 4. Tenaga Administrasi 2 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>RPD B</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami

		<p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memeberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffe break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

46. Layanan Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam C

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien Ruang Penyakit Dalam C
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah administrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
8.	Sarana Prasarana / fasilitas	Ruang pelayanan Kelas 2 <ul style="list-style-type: none"> - Bed Multi Fungsi - Bantal - Blower - Tv - Kipas Angin - Lemari Cabinet

		<ul style="list-style-type: none"> - Kursi Kayu - Kamar Mandi - Bak Mandi + Gayung - Pispot/ Urinal - Tiang Infus - O2 sentral <p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed Multi Fungsi - Bantal - Lemari Cabinet - Kursi Kayu - Kamar Mandi - Bak Mandi + Gayung - Pispot/ Urinal - O2 sentral - Kipas Angin - Blower - Tiang Infus <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Troli Emergency 2. Lemari 3. Spo2 (Finger Pulse Oxime) 4. Tensimeter 5. Stetoskop 6. Ambubag 7. Thermometer 8. AC 9. Blood Glukose Meter 10. Statescop 11. Kotak Sampah 3R 12. Kotak Sampah Infeksius 13. Loker Plastik Exsecutif 14. Spilkit B3 15. Spilkit Tumpahan Cairan 16. Timbangan 17. Skerem 18. Kursi Roda 19. Lampu Sorot 20. EKG + Troli 21. Suction 22. Nebulizer 23. Monitor 24. Syring Pump 25. Infus Pump 26. Telepon
9.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Penyakit Dalam C</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis penyakit dalam 3 orang 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 17 orang 4. Tenaga Administrasi 2 orang 5. Pengantar POS 1 orang

10.	Kompetensi Pelaksana	Ruang Penyakit Dalam C : 1. Dokter spesialis memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIK
11.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
12.	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam

		medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

47. Layanan Rawat Inap Ruang Saraf

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Pasien rawat inap Ruang Syaraf
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah admnistrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>24 jam :</p> <p>Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB</p> <p>Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB</p>
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id
----	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <p>Kelas 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Sofa Bed - Bantal - Bed pasien - Lemari cabinet - Kursi Lipat - Kamar mandi - Pispot/ Urinal - Kaset - Kulkas - Tiang Infus - O2 sentral <p>Kelas 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kipas Angin - Bed Pasien - Lemari Cabinet - Bangku Kayu - Exhaust Fan - Kamar Mandi - Pispot/ Urinal - Tiang Infus - O2 sentral <p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kipas Angin - Bed Pasien - Lemari Cabinet - Bangku Kayu - Exhaust Fan - Kamar Mandi - Pispot/ Urinal - Tiang Infus - O2 sentral <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lemari Kayu 2. Troli Emergency

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Lemari Instrument 4. Lampu Emergency 5. Saturasi O2 6. Kulkas 7. Tensimeter 8. Oksigen Konsentrat 9. Stetoskop 10. Ekg 11. Ambubag 12. Thermometer 13. Suction Pump 14. Nebulezier 15. Stetoskop 16. Infuse Pump 17. Syring Pump 18. Kipas Angin 19. Kursi Putar 20. Loker Obat 21. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Syaraf</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis syaraf 3 orang 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat 16 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Syaraf</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif

		<p>- Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Alarm Kebakaran; 4. Tersedia Jalur Evakuasi; 5. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 6. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 7. Alat medis yang steril; 8. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 9. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

48. Pelayanan Rawat Inap Ruang Jantung

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan rawat inap Ruang Jantung
2.	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat Pengantar rawat inap <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap

3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah admnistrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@vmail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	Ruang pelayanan Kelas 1 <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Sofa Multifungsi - Bantal - Bed Pasien - Lemari - Meja Untuk Makan Pasien - Jam - Hordeng Sofa - Kursi Lipat

		<ul style="list-style-type: none"> - Kamar Mandi - Pispot/ Urinal - Kulkas - Tiang Infus - Tabung O2 <p>Kelas 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kipas - TV - Bed Pasien - Lemari - Bangku Kayu - Meja Makan Pasien - Kamar Mandi - Pispot/ Urinal - Tiang Infus - Tabung O2 <p>Kelas 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bed pasien - Bantal - Lemari - Kursi Kayu - Kamar mandi - Pispot/ Urinal 6 unit - Tabung O₂ - Kipas angin - Tiang Infus - Hordeng Jendela <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Troli emergency 2. BedSide + Monitor 3. Syringe Pump 4. Infus Pump 5. Nebulizer 6. EKG 7. Suction 8. Tensi Digital 9. Bag Value Mask 10. Gluko DR 11. GDS 12. Stetoskop 13. Regulator 14. Bak Instrumen 15. Bengkok 16. SPO2 17. Timbangan Badan 18. Temperatur Tembak 19. Tromol Kasa 20. Pinset Anatomis 21. Gunting Lancip 22. Tiang Infus 23. Gunting Tumpul/Perban 24. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Jantung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis jantung 2 orang 2. Dokter umum 1 orang

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Perawat 17 orang 4. Tenaga Administrasi 1 orang 5. Pembantu orang sakit (POS) 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Ruang Jantung</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memeberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Alarm Kebakaran; 4. Tersedia Jalur Evakuasi; 5. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 6. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan

		tanda tangan asli; 7. Alat medis yang steril; 8. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 9. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

49. Pelayanan Admisi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan admisi
2.	Persyaratan	1. Kartu identitas/KTP/KK 2. Kartu BPJS/asuransi lain 3. Nomor rekam medik 4. Surat Permintaan rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien/keluarga melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan dari admisi 3. Menandatangani general consent 4. Setelah berkas rawat inap selesai diantar ke ruangan yang dituju
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam
5.	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B

2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Leaflet & standing leaflet
3.	Jumlah Pelaksana	Admisi 8 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa dan komunikasi efektif yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (Tiga) bulan sekali

50. Standar Pelayanan Pengaduan

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Penanganan pengaduan masyarakat
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis 2. Identitas resmi klien
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien menyampaikan pengaduannya secara lisan atau tertulis melalui whatsapp, call center, sms, website, Instagram, facebook dan kotak saran 2. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 3. Ka tim manajemen Humas melakukan penelaahan awal. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/pemeriksaan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan kepada klien.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 6 hari kerja tergantung berat/ ringannya pengaduan
5.	Biaya	-
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Telp : (0725) 8002000 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id - kotak saran - Facebook dan instagram

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Sofa 6. Komputer 7. Printer 8. Telepon 9. Handphone 10. AC

		11. Almari 12. Kertas print out
3.	Jumlah Pelaksana	2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal S1 2. Menguasai komputer, 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Visi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan <p>Motto :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami <p>Nilai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (Tiga) bulan sekali

51. Peayanan Rawat Inap Ruang Kemoterapi Terpadu

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan rawat inap Ruang kemoterapi terpadu
2.	Persyaratan	Umum: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat penganta rawat inap BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat pengantar rawat inap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa persyaratan sesuai ketentuan diatas; 2. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi setelah pasien dinyatakan rawat inap baik dari IGD maupun dari Poli 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas ruang rawat inap serah terima pasien dan melakukan orientasi ruangan 5. Pasien dirawat sesuai dengan hari perawatan 6. Setelah pasien diperbolehkan pulang oleh DPJP petugas administrasi ruangan menyelesaikan administrasinya dan memberikan edukasi dan surat kontrol kepada pasien 7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir (khusus pasien umum). 8. Setelah admnistrasi selesai pasien boleh pulang
4.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam : Shift pagi : 08.00 – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 – 20.00 WIB Shift Malam : 20.00 – 08.00 WIB
5.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No.15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang

		<p>Rumah Sakit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>Ruang pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - AC - TV - Bantal - Bed pasien - Lemari cabinet - Meja untuk makan pasien - Kursi Lipat - Kamar mandi - Pispot/ Urinal - O2 sentral - Keset - Tiang Infus <p>Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AC 2. Troli Emergency 3. Emergency Kit 4. Lemari Etalase Obat & Alat 5. Lemari Kaca B3 6. Temperatur Suhu Kulkas 7. Jam Dinding 8. Meja 9. Ekg 10. Suction 11. Stetoskop 12. Tensi Meter 13. Saturasi O2 14. Infus Pump 15. Tensimeter Mobile 16. Spill Kit B3 17. Spill Kit Ppi 18. Kotak Sampah Medis 19. Kotak Sampah Rt 20. Nebulizer 21. Alat GDS 22. Gelas Ukur 23. Baskom Kecil Bulat 24. Pinset 25. Klem 26. Gunting 27. Bak Instrumen 28. Flow Meter 29. Telepon
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Ruang Kemoterapi Terpadu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspesialis 4 orang 2. Dokter umum 2 orang 3. Perawat 18 orang 4. Farmaasi 3 orang 5. Tenaga Administrasi 2 orang 6. Pembantu orang sakit (POS) 2 orang

4.	Kompetensi Pelaksana	Ruang Kemoterapi terpadu <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis yang memiliki STR dan SIP 2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 3. Perawat yang memiliki STR dan SIPP 4. Tenaga farmasi yang mempunyai STR dan SIPA
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6.	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV;

		8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; (coffee break) 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

52. Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Bedah Digestif

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli bedah digestif
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol /rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju. 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin dan Jumat Pukul :08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC (1 unit) 4. Meja kursi 6 set 5. Bed pasien 1 buah

		6. Viewer box Radiologi 7. Bak instrumen (2 unit) 8. Timbangan badan 9. Tensimeter digital 10. Stetoskop 11. Bedah minor 12. Lemari kaca 1 buah 13. Lemari buku 1 buah 14. Rak buku 1 buah 15. Dispenser 1 buah 16. Komputer 1 unit 17. Foot steep 1 buah 18. Pulse oxymetri 19. Jam dinding 20. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Bedah Digestif 1. Dokter Subspesialis 1 orang 2. Perawat 2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Bedah Digestif : 1. Dokter Subspesialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan

		<p>secara terus menerus</p> <p>3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Alarm Kebakaran; 4. Tersedia Jalur Evakuasi; 5. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 6. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 7. Alat medis yang steril; 8. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 9. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh wakil direktur pelayanan

53. Layanan Pasien Rawat Jalan Poli Ginjal Hipertensi

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Ginjal Hipertensi
2	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas / KTP/KK - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol / rujukan <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP/KK - Kartu BPJS/asuransi - Kartu berobat untuk pasien lama - Surat kontrol/rujukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien menuju loket pendaftaran untuk melakukan finger print, verifikasi

		<p>pendaftaran, cetak SEP dan cetak nomor antrian di poli yang dituju.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat 6. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran online sebelum ke poliklinik 2. Pasien datang ke gedung rawat jalan menuju meja skrining untuk kriteria fast track (keadaan lemah, ibu hamil, disabilitas, balita, pasien dengan alat bantu gerak) mendapat nomor antrian khusus 3. Untuk pasien non fast track menuju mesin APM untuk cetak nomor antrian 4. Pasien mendaftar di loket pendaftaran pasien umum 5. Pasien membayar di kasir 6. Pasien menuju nurse station dilakukan asuhan keperawatan dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat 7. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau rontgen) dan pemberian terapi atau resep obat 9. Pasien mengambil obat di apotek rawat jalan dan dijelaskan cara meminum obat oleh apoteker 10. Pasien pulang. <p>NB : Untuk pasien yang belum mengetahui cara pendaftaran online akan disosialisasikan cara pendaftarannya oleh <i>customer service</i> dan dilayani secara manual terlebih dahulu.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Hari : Selasa dan Rabu Pukul :08.00 WIB – 13.00 WIB Lama pelayanan : 1 Jam (Khusus prosedur 1 s/d 6)/orang</p>
5	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC (1 unit) 4. Meja kursi 6 set 5. Bed pasien 1 buah 6. Viewer box Radiologi 7. Bak instrumen (2 unit) 8. Timbangan badan 9. Tensimeter digital 10. Stetoskop 11. Bedah minor 12. Lemari kaca 1 buah 13. Lemari buku 1 buah 14. Rak buku 1 buah 15. Dispenser 1 buah 16. Komputer 1 unit 17. Foot steep 1 buah 18. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Poli Ginjal dan Hipertensi <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter subspecialis 1 orang 2. Perawat 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	Poli Ginjal dan Hipertensi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspecialis memiliki STR dan SIP 2. Perawat yang memiliki STR dan SIK
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : <ul style="list-style-type: none"> - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai :

		<ul style="list-style-type: none"> - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah <p>Maklumat :</p> <p>Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. Obat dan BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Wakil Direktur Pelayanan

54. Pelayanan BDRS (Bank Darah Rumah Sakit)

Standar Pelayanan Publik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan BDRS
2	Persyaratan	Umum/ BPJS/asuransi lainnya: <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Permintaan transfusi Darah - Sampel darah dan identitas pasien
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan/keluarga pasien menyerahkan formulir permintaan darah (kertas warna putih) kepada petugas BDRS dan sampel darah kepada petugas BDRS. 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan formulir, identitas pasien dan sampel darah.

		3. Pengiriman darah ke ruangan oleh petugas BDRS atau perawat ruangan mengambil ke BDRS
4	Jangka Waktu Pelayanan	Shift pagi : 07.30 WIB – 14.00 WIB Shift Sore : 14.00 WIB-20.00 WIB
5	Biaya	- Umum : Sesuai Peraturan Walikota Metro No. 15 Tahun 2021 - JKN : Permenkes No 26 Tahun 2021 - Asuransi Lain : Sesuai MOU
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Email : rsudayanimetro@ymail.com - Telp : (0725) 8002000 - Fax : (0725) 48423 - No HP Pengaduan : 08117999336 - Website : rsuay.metrokota.go.id

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - Kep Men Kes RI no 494/MENKES/SK/V/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jend A Yani Metro dari Tipe C ke Tipe B
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Refrigerator 3. AC 4. Meja kursi 5. ID-Incubator 37 SII 6. ID-Centrifuge 12 S II 7. Tube Seller 8. Separation Span 9. Timbangan Listrik 10. Lemari Kayu 11. Kursi 12. UPS 1200 13. UPS 700 14. Kulkas 15. Meja Kerja 16. Lemari 17. Centrifuse EBBA 820 18. Handphone 19. Sofa Bed 20. Sepeda 21. Trolley Barang 22. Telepon
3	Jumlah Pelaksana	Ruang BDRS 1. Dokter umum 1 orang 2. Analis 8 orang 3. Administrasi 3 orang

4	Kompetensi Pelaksana	Ruang BDRS 1. Dokter umum memiliki STR dan SIP 2. Analis yang memiliki STR dan SIP
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas, absensi kehadiran pegawai menggunakan finger print.
6	Jaminan Pelayanan	Visi : - Rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan Misi : - Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan - Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing - Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman - Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan - Menjadi pusat pendidikan, penelitian dan pengembangan kesehatan Motto : - Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai : - S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar) - Empati dan etika - Taat dan patuh pada aturan - Inovatif - Amanah Maklumat : Dengan ini kami Direktur dan Hospitalia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Menyatakan : 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat petugas keamanan 24 jam 2. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 3. Tersedia Jalur Evakuasi; 4. BHP yang diterima dijamin asli dan BPOM 5. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 6. Alat medis yang steril; 7. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV; 8. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali;2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Wakil Direktur Pelayanan
---	--------------------------------	---

Ditetapkan di Metro
Pada tanggal 04 Januari 2024

Direktur

RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro



Fitri Agastina
dr. Fitri Agastina, M.K.M.

Pembina Tk.1

NIP. 19810817 200902 2 007