



STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSUD KAIMANA

Tahun 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSUD KAIMANA



Tahun 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga **BUKU STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSUD KAIMANA TAHUN 2023** dapat diselesaikan. Buku ini sebagai acuan dalam pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan di RSUD Kaimana, sebagai penilaian kualitas pelayanan, sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, dan mengikuti proses serta prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam kegiatan penyusunan Buku Standar Pelayanan Publik ini, tentunya banyak masukan dan kontribusi dari berbagai pihak yang terkait, maka pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Kami menyadari bahwa Buku Standar Pelayanan Publik ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu masukan dan saran kami harapkan agar Buku Standar Pelayanan Publik ini menjadi lebih baik dan juga akan memberikan manfaat demi peningkatan pelayanan Rumah Sakit ke depannya.

Kaimana , 26 Juni 2023



DIREKTUR RSUD KAIMANA

dr.Vinsensia Thie, MM

NIP. 19740514 200605 2 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
SK STANDAR PELAYANAN PUBLIK	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pembuatan Standar Pelayanan	2
1.3 Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan	2
1.4 Sistematika Standar Pelayanan	4
BAB II STANDAR PELAYANAN RSUD KAIMANA	6
2.1 Layanan Administrasi	6
2.2 Layanan Transportasi	11
2.3 Layanan Jasa Medis	12
2.4 Layanan Penunjang	16
BAB III PENUTUP	21



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAIMANA

Jalan Perempatan Kaimana-Tanggaromi Km.01, Kabupaten Kaimana, Provinsi Papua Barat 98654
E-Mail : rsudkaimana@gmail.com



**PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAIMANA
NOMOR : RSKMN/001.P/PERDIR/VI/2023**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAIMANA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAIMANA**

- 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 terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kaimana
- Menetapkan : 1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Sarmi, Kabupaten Kaerom, Kabupaten Sorong Selatan, Kabupaten Raja Ampat, Kabupaten Pegunungan Bintang, Kabupaten Yahukimo, Kabupaten Waropen, Kabupaten Kaimana, Kabupaten Boven Digoel, Kabupaten Mappi, Kabupaten Asmat , Kabupaten Teluk Bintuni dan Kabupaten Teluk Wondama di Propinsi Papua
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KESATU : **PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAIMANA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAIMANA.**

Pemberlakuan Standar Pelayanan di unit-unit pelayanan

KEDUA : Rumah Sakit Umum Daerah Kaimana sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan public pada Rumah Sakit Umum Daerah Kaimana dan masyarakat pengguna pelayanan.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Kaimana , 26 Juni 2023



DIREKTUR RSUD KAIMANA

Dr. Vinsensia Thie, MM

NIP. 19740514 200605 2 003

Lampiran

PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAIMANA

NOMOR : RSKMN/001.P/PERDIR/VI/2023

TANGGAL : 26 JUNI 2023

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KAIMANA

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, ada keinginan memperkaya ragam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan ditingkatkan kualitasnya. Berbagai upayapenyederhanaan prosedur, pemangkasan waktu pelayanan dan peningkatan efisiensi biaya pelayanan

terus-menerus disempurnakan oleh setiap unit penyelenggara. Peningkatan semangat melayani masyarakat juga dibarengi dengan makin terbukanya pola pikir para penyelenggara dalam pelibatan masyarakat guna merumuskan perbaikan proses pelayanan. Keterbukaan ini masih ditambah dengan kesediaan menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang merupakan umpan balik penyempurnaan proses pelayanan publik.

RSUD Kaimana selaku penyelenggara pelayanan publik perlu berjalan beriringan dalam proses perubahan tersebut.. Tuntunan perbaikan diberikan dengan upaya mengingatkan penyelenggara agar memperhatikan standar pelayanan. Manakala ditemukan potensi kepatuhan rendah terhadap ketentuan mengenai standar pelayanan, perlu diberikan pengaruh agar para penyelenggara kembali ke dalam koridor yang seharusnya.

- i. Dalam rangka melaksanakan fungsi rumah sakit sebagai pusat layanan masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, RSUD Kaimana membuat buku tentang Standar Pelayanan Publik RSUD Kaimana sebagai acuan penerapan standar pelayanan publik Rumah Sakit

b. Tujuan Pembuatan Standar Pelayanan

- i. Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggarasehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- ii. Untuk meningkatkan pemahaman terhadap pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima.

c. Langkah-Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan

- b. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan
 - i. Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah dengan cara melakukan identifikasi Persyaratan, Identifikasi Prosedur, Identifikasi

Waktu, Identifikasi Biaya/Tarif, Identifikasi Produk Pelayanan, Penanganan Pengelolaan Pengaduan.

- c. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan
 - i. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan
 - ii. kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
 - iii. Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:
- b. Diskusi Grup Terfokus (*Focussed Group Discussion*)
 - i. Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
- c. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)
 - i. Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengarpendapatnya.
- d. Penetapan Standar Pelayanan
 - i. Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Penerapan Standar Pelayanan
 - i. Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi

f. Penetapan Maklumat Pelayanan

- i. Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- ii. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:
 - b. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
 - c. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
 - d. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- iii. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

g. Pemantauan dan Evaluasi

- i. Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.
- ii. Metode yang dapat dipergunakan antara lain:
 - b. Analisis dokumen.
 - c. Survei, wawancara dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
 - d. Pengaduan Pelayanan publik.
 - i. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

e. Sistematika Penulisan Standar Pelayanan

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

- a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- f. Adapun sistematika Penulisan Standar Pelayanan di RSUD Kaimana adalah sebagai berikut:
- a. Persyaratan Pelayanan.
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
 - c. Jangka Waktu Penyelesaian.
 - d. Biaya/tarif.
 - e. Produk Pelayanan.
 - f. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.

BAB II
STANDAR PELAYANAN RSUD KAIMANA

2.1 Layanan Administrasi

A. Standar Layanan Administrasi/ Rekam Medis

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • KTP/kartu identitas lain untuk pasien baru • Fotocopi Kartu sesuai dengan Status Jaminan Pasien (untuk pasien rawat jalan) 2. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS <p>B. Pendaftaran Pasien Poliklinik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) 2. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS <p>C. Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) 2. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS • Kartu Keluarga <p>D. Surat keterangan bebas narkoba</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pendaftaran MR • KTP/kartu identitas

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas memanggil Keluarga/Pasien • Petugas meminta Kartu Identitas Berobat (untuk pasien Lama) dan untuk pasien Baru dimohon menunjukkan KTP/kartu lainnya untuk pengisian data identitas pasien di komputer. • Petugas menanyakan status jaminan pasien • Petugas memvalidasi data identitas untuk pasien lama • Petugas melakukan verifikasi kartu sesuai status jaminan • Petugas menyampaikan edukasi tentang alur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat • Petugas mempersilahkan keluarga untuk menunggu selesai dilakukan pemeriksaan pasien dan tindak lanjutnya (rawat inap atau rawat jalan). • Bila rawat jalan petugas mencetak SEP IGD untuk pasien JKN. <p>B. Pendaftaran Pasien Poliklinik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas meminta Kartu Identitas Berobat (pasien lama) atau data sosial yang telah diisi (pasien baru/tidak membawa kartu) dan persyaratan sesuai dengan status jaminannya. • Petugas memvalidasi data identitas untuk pasien lama • Petugas melakukan verifikasi kartu sesuai status jaminan • Syarat tidak lengkap petugas menyarankan pasien untuk melengkapi atau menyarankan untuk menjadi pasien umum • Syarat lengkap Petugas Meng-Entri No RM, cara bayar, asal rujukan, poli yang dituju, dan dokter yang diminta. • Petugas mencetak label (pasien umum) dan ditambah SEP untuk pasien JKN • Petugas menyampaikan edukasi tentang alur pelayanan Poliklinik • Bila pasien dirawat dari poliklinik maka keluarga pasien melakukan penandatanganan informed consent untuk pelayanan rawat inap
---	---------------------------------	---

		<p>C. Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima Surat Perintah Rawat Inap Pasien • Petugas memvalidasi data identitas pasien • Petugas melakukan verifikasi kartu sesuai status jaminan • Petugas menyampaikan informasi dan edukasi tentang Ruang Kelas Perawatan (Hak dan kewajiban, ruang yang kosong, fasilitas ruang, dokter yang memberikan pelayanan, syarat sesuai status jaminan) • Petugas mempersilahkan keluarga untuk menunggu komunikasi dengan ruang yang dituju • Ruang siap Petugas meminta pasien atau keluarga menandatangani General Consent dan Kewajiban Administrasi serta edukasi yang telah disampaikan • Petugas melakukan entryan dalam SIMRS • Petugas mencetak label identitas, RM 1.1, Cover dan SEP untuk pasien JKN • Petugas melakukan tagging untuk pasien trauma/ kecelakaan untuk menentukan penjaminnya. • Petugas meminta pasien/keluarga dari Poliklinik untuk menunggu petugas Portir untuk mengantar ke ruang rawat inap yang dituju dan yang dari IGD untuk dikembalikan kepada Petugas IGD <p>D. Surat keterangan bebas narkoba</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pendaftaran MR • Petugas memberikan informasi (alur, perkiraan selesai, biaya) • Petugas membuat surat pengantar untuk pemeriksaan Laboratorium Untuk Surat Keterangan Bebas Narkoba • Dokter Spesialis Patologi Klinik/Umum menandatangani surat bebas narkoba sesuai dengan hasil pemeriksaan. • Keluarga/ klien membayar pengurusan administrasi Petugas menyerakan surat bebas narkoba
--	--	---

3	Waktu Pelayanan	<p>A. Pendaftaran IGD dan Rawat Jalan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien Baru : 7 menit • Pasien Lama : 5 menit <p>B. Pendaftaran Rawat Inap:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien Baru : 7 - 20 menit • Pasien Lama : 5 - 15 menit <p>C. Surat keterangan bebas narkoba : 60 Menit</p>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan rekam medis IGD • Layanan rekam medis Poliklinik • Layanan rekam medis Rawat Inap • Surat Keterangan bebas narkoba
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagaiberikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

B. Standar layanan Surat Keterangan Medis (Visume Et Repertum)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan Visum Et Repertum dari aparat kepolisian kepada Direktur RSUD Kaimana • Fotocopy Identitas Pasien
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Aparat kepolisian membawa surat permohonan kepada Direktur RSUD Kaimana dengan dilengkapi foto copy identitas pasien • Petugas Rekam Medik menyediakan berkas rekam medik kepada Dokter yang melakukan pemeriksaan • Hasil Visum et repertum ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan • Petugas menghubungi Aparat Kepolisian yang meminta Visum et Repertum untuk mengambilnya

3	Waktu Pelayanan	120 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan • Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Surat visum
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagaiberikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

C. Standar layanan surat SKBS, surat keterangan sakit, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan dokter lainnya.

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien/Keluarga pasien (keluarga inti) mengisi formulir permohonan surat keterangan diagnosa dengan dilengkapi fotokopi KTP dan fotokopi Kartu Keluarga. • Ahli Waris mengisi permohonan bermaterai dengan dilengkapi fotokopi KTP suami dan istri, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi surat kematian dari rumah sakit. • Pihak Ketiga mengisi formulir surat permohonan dengan dilengkapi surat kuasa bermaterai dari pasien, fotokopi KTP pasien, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi KTP pihak yang diberi kuasa.
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien/Keluarga Pasien (keluarga inti) mengisi formulir permohonan Surat Keterangan Medis dengan dilengkapi fotokopi KTP dan fotokopi Kartu Keluarga; • Petugas memberikan informasi (alur, perkiraanselesai, biaya) • Petugas meminta Nomor Telepon yang bisadihubungi • Petugas mencatat dalam buku permintaaninformasi kesehatan • Petugas mencarikan rekam medik yang diminta

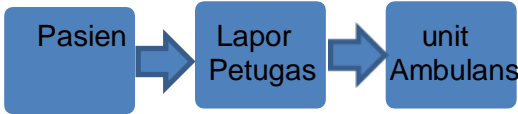
		<ul style="list-style-type: none"> • Petugas mengisi catatan medis sesuai yang diminta • Petugas menyediakan Formulir yang diminta kepada Dokter yang memberikan Pelayanan • Selesai petugas menghubungi yang meminta Surat Keterangan Medis untuk mengambil • Petugas mengarahkan Keluarga/Pasien untuk melakukan pembayaran di Kasir RSUD • Petugas melihat bukti Pembayaran dan menyerahkan Surat Keterangan Medis yang diminta dan Pasien atau keluarga bertandatangan di Buku Permintaan sebagai bukti pengambilan
3	Waktu Pelayanan	45 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan • Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • SKBS • Surat keterangan sakit • Surat keterangan kelahiran • Surat keterangan kematian • Surat keterangan dokter lainnya
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

D. Standar layanan legalisir surat dari RSUD

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Klien membawa berkas yang ingin di legalisir dalam bentuk fotocopy
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Klien menyerahkan berkas yang ingin dilegalisir kepada petugas bagian administrasi umum• Petugas melakukan legalisir berkas• Berkas diserahkan kepada klien
3	Waktu Pelayanan	12 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none">• Gratis
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none">• Legalisir berkas
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none">• Email : rsudkaimana@gmail.com• Kotak Saran• Ruang Pengaduan : Unit Humas• Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

2.2 Layanan Transportasi

A. Layanan Ambulance

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Ambulans Transportasi adalah pelayanan Ambulans Medik yang bertujuan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mengangkut pasien yang tidak memerlukan perawatan khusus/tindakan darurat untuk menyelamatkan nyawa dan diperkirakan tidak akan timbul kegawatan selama dalam perjalanan ; • memfasilitasi permintaan pasien pulang.(Biaya pengantaran dapat dibayarkan ke kasir baik pasienBPJS/Non BPJS karena biaya pengantaran tidak ditanggung oleh BPJS) • memfasilitasi antar fasilitas kesehatanPenyedia Layanan : <ul style="list-style-type: none"> • Perawat/Bidan • Sopir • Tenaga Lain sesuai kebutuhan <p>Pengguna layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum • Pasien Jamkesda • Pasien JKN /BPJS • Pasien SKTM
2	Prosedur	<p>Flow chart</p>  <pre> graph LR A[Pasien] --> B[Laporan Petugas] B --> C[unit Ambulans] </pre>
3	Waktu Pelayanan	Tiap hari, 24 Jam Respon time ≤ 30 menit
4	Biaya / Tarif	Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Pelayanan Ambulance transportasi
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

B. Layanan Mobil Jenazah

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopi Surat Jaminan dan bukti pelayanan rawat inap Fotocopi surat Elegibilitas Peserta BPJS • Fotocopi Kartu BPJS • Fotocopi Kartu tanda Penduduk • Fotocopi Kartu Keluarga
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Kamar Jenazah/ petugas menghubungi Instalasi Ambulance, Jika ada keluarga yang memerlukan mobiljenazah. • Keluarga menyelesaikan urusan administrasi di kasir RSUD Kaimana • Sopir ambulance menyiapkan mobil jenazah
3	Waktu Pelayanan	Tiap hari, 24 Jam Respon time ≤ 30 menit
4	Biaya / Tarif	Biaya tertera pada Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Layanan mobil ambulance jenazah
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana234@gmail.com • WA : • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

2.3 Layanan Jasa Medis

A. Layanan Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memilikikartu identitas) • Surat rujukan (jika ada) • General Concent <p>B. Pasien Peserta BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS • Rujukan dari FKTP / FKTRL / SKDP • General Concent
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran di loket MR • Pasien menunggu di Klinik yang dituju Perawat/bidan melakukan pemeriksaan tanda vital dan pengkajian awal keperawatan • Pemeriksaan dilakukan oleh Dokter Spesialis, Dokter Umum atau Dokter Gigi atau Fisioterapis • Pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang akan diarahkan ke fasilitas pemeriksaan penunjang (disertai surat pengantar)

		<ul style="list-style-type: none"> • Setelah pemeriksaan selesai pasien mengambil obat di Apotek Rawat Jalan • Pasien menyelesaikan seluruh biaya pengobatan di Kasir Rawat Jalan • Pasien pulang / rawat inap / rujuk
3	Waktu Pelayanan	Umum dan Spesialis : 15-20 Menit Gigi : 20-40 Menit Fisioterapi : 15-25Menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Klinik Umum • Klinik Gigi • Klinik Sp Penyakit Dalam • Klinik Sp Bedah • Klinik Sp Anak • Klinik Sp Kebidanan • Fisioterapi • Klinik IMS / TB / HIV
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

B. Layanan Rawat Inap

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) • Surat rujukan (jika ada) • Surat Pengantar Rawat Inap • General Consent <p>B. Pasien Peserta BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS • Rujukan dari FKTP / FKTRL / SKDP • Surat Pengantar Rawat Inap • General Consent
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ Keluarga Melakukan pendaftaran rawat inap diadmisi IGD / MR 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap dan melakukan serah terima pasien dengan petugas rawat inap

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Keluarga pasien / petugas rumah sakit mengurus penerbitan SEP / surat jaminan (bagi pasien BPJS) 4. Pemberian asuhan medis, keperawatan dan asuhan profesi kesehatan lainnya selama perawatan 5. Perencanaan pasien pulang 6. Penyelesaian administrasi/pembayaran dikasir (khusus pasien umum) 7. Pasien pulang atau dirujuk
3	Waktu Pelayanan	3-5 hari
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<p>Layanan rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Bedah • Ruang RPU • Ruang RPW • Ruang RPA • Ruang Perinatologi • Ruang VK • Ruang Kelas • Ruang ICU
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

C. Layanan Gawat Darurat

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	A. Pasien Umum (Bayar Tunai) <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) B. Pasien Peserta BPJS <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien datang • Pendaftaran oleh keluarga / pengantar di Admission • Pemilahan pasien sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan (triage) • Dilakukan tindakan medis sesuai prioritas / tingkat kegawatdaruratan pasien • Dilakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan • Pengambilan obat di apotek • Penyelesaian administrasi di kasir bagi pasien umum • Pasien pulang/ rawat inap/ rujuk
3	Waktu Pelayanan	120 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Layanan gawat darurat
6	Penangann Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

D. Layanan Gawat Operasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Persetujuan Tindakan Operasi2. Surat persetujuan Tindakan Pembiusan3. Kartu BPJS4. Kartu identitas (KTP/ SIM/ Pasport)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) memberikan penjelasan terkait tindakan operasi di rawat jalan ataupun dirawat inap2. Pasien / keluarga menandatangani surat persetujuan operasi3. Pasien disiapkan untuk tindakan operasi di ruang rawat inap (untuk operasi elektif / terjadwal)4. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi dan melakukanserah terima5. Setelah operasi selesai, pasien dipindahkan ke ruang pemulihan untuk dilakukan observasi pasca operasi6. Setelah observasi selesai, maka petugas kamar operasi akan melakukan serah terima dengan petugas ruangan7. Pasien kembali ke ruang perawatan / pulang
3	Waktu Pelayanan	120 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Layanan Gawat Operasi
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none">• Email : rsudkaimana@gmail.com• Kotak Saran• Ruang Pengaduan : Unit Humas• Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

2.4 Layanan penunjang

A. Standar Layanan Farmasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Resep Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Lembar resep dari dokter b. Bukti pembayaran (Kuitansi) 2. Pasien JKN/BPJS : <ol style="list-style-type: none"> a. Lembar resep dari dokter b. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan surat legalisasi pelayanan untuk pasien CAPD c. Fotokopi hasil pemeriksaan misalnya hasil pemeriksaan laboratorium, protokol kemoterapi (bila diperlukan sesuai ketentuan) <p>B. Resep Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Lembar kartu obat dari dokter b. Bukti pembayaran (Kuitansi) 2. Pasien JKN/BPJS : <ol style="list-style-type: none"> a. Lembar kartu obat dari dokter b. Fotokopi Surat Eligibilitas Peserta (SEP) c. Fotokopi hasil pemeriksaan misalnya hasil pemeriksaan laboratorium (bila diperlukan sesuai ketentuan)
2	Prosedur	<p>A. Alur Pelayanan Farmasi Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien memberikan resep pada petugas 2. Petugas melakukan pengkajian administrasi dan farmasetis resep. 3. Mengkaji resep klinis. <ol style="list-style-type: none"> a. Menginput resep pada aplikasi Rumah Sakit b. menyiapkan obat dan pengemasan. c. Mengecek Obat 3. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi <p>B. Alur Pelayanan Farmasi Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyerahan kartu obat <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas ruangan menyerahkan kartu obat ke depofarmasi rawat inap. 2. Petugas mengkaji kartu obat <ol style="list-style-type: none"> a. Persyaratan administratif b. Persyaratan farmasetis c. Persyaratan klinis 3. Petugas menginput data: <ol style="list-style-type: none"> a. Input kartu obat lainnya pada aplikasi rumah sakit 4. Pasien umum melakukan pembayaran. 5. Petugas menyiapkan obat : <ol style="list-style-type: none"> a. Menyiapkan dan mengemas obat. b. Meracik obat. c. Mengecek obat 6. Petugas menyerahkan obat <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menyerahkan obat ke pasien
3	Waktu Pelayanan	5 Menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum

5	Produk Layanan	Pelayanan Resep Pelayanan resep adalah : Pemberian sediaan farmasi, alkes dan bahan medis habis pakai kepada pasien sesuai resep dokter, disertai pemberian Informasi Obat , dan Konseling untuk pasiendengan kriteria tertentu
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

B. Standar Layanan Fisioterapi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Fisioterapi Rawat Jalan Pasien Umum a. Pasien datang sendiri atau rujukan dari faskes lain atau rujukan poliklinik spesialis RSUD Kaimana b. Telah menyelesaikan proses registrasi Rumah Sakit
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien melakukan terapi Fisioterapi sesuai proqram antara lain : <ul style="list-style-type: none"> ○ Fisioterapi ○ Terapi wicara ○ Okupasi Terapi • Pasien menyelesaikan proses administrasi. • Pasien dengan resep obat menuju instalasi farmasi rawatjalan. • Pasien pulang
3	Waktu Pelayanan	Hari : Senin – Sabtu Pukul : 08.00 – 12.00 WIB
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Fisioterapi • Pelayanan Terapi Wicara • Pelayanan Okupasi Terapi
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran: • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

C. Standar Layanan Gizi Medis

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan makanan Bon Permintaan Makan Rawat Inap 2. Pelayanan gizi rawat inap Hasil skrining awal 3. Pelayanan Gizi rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien dirujuk dari poliklinik b. Pasien dirujuk dari faskes lain
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Makanan Alur pelayanan makanan sebagai berikut : Petugas bagian produksi melakukan kegiatan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat perencanaan menu makanan. b. Melakukan pengadaan bahan makanan. c. Menerima dan menyimpan bahan makanan. d. Menyiapkan dan mengolah makanan e. Mendistribusikan makanan f. Menyajikan makanan di ruangan g. Memberikan pelayanan makanan ke pasien 2. Pelayanan Gizi Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien masuk dari igd/poliklinik b. Perawat melakukan skrining gizi <ul style="list-style-type: none"> • Jika tidak beresiko diberikan diet normal (standar) • Jika tujuan tercapai diet dihentikan dan pasien pulang c. Jika hasil skrining gizi beresiko malnutrisi/sudah malnutrisi, dilakukan proses asuhan gizi terstandar oleh ahli gizi: <ul style="list-style-type: none"> • Pengkajian gizi • Diagnosis gizi • Intervensi gizi • Monitoring dan evaluasi gizi • Jika tujuan tidak tercapai, dilakukan pengkajian ulang • Jika tujuan tercapai, pemberian asuhan dihentikan dan pasien pulang. 3. Pelayanan Gizi Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien rawat jalan yang berasal dari poliklinik diberikan skrining gizi awal oleh perawat. b. Pasien dengan malnutrisi dan kondisi khusus dikirimkan di Dietisien. c. Dokter gizi/Ahli Gizi melakukan asuhan, konseling Gizi dan memberikan leaflet Gizi
3	Waktu Pelayanan	60 Menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan makanan • Pelayanan gizi rawat inap • Pelayanan gizi rawat jalan

6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none">• Email : rsudkaimana@gmail.com• Kotak Saran• Ruang Pengaduan : Unit Humas• Surat yang bisa dipertanggungjawabkan
---	-----------------------------	--

D. Standar Layanan Radiologi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan Radiologi pasien Jaminan(BPJS) Syarat : <ol style="list-style-type: none"> a. Melengkapi berkas permintaan pemeriksaan radiologi yang sudah ditandatangani oleh dokterklinik b. Foto kopi kartu BPJS 2. Pelayanan Pemeriksaan Radiologi Pasien Umum Syarat <ol style="list-style-type: none"> a. Melengkapi berkas permintaan pemeriksaan radiologi yang sudah ditandatangani oleh dokter klinisi b. Telah menyelesaikan proses administrasi rumah sakit <p>B. Rawat Inap Pelayanan Pemeriksaan Radiologi pasien Jaminan (BPJS),Pasien Umum Syarat : Melengkapi blanko permintaan pemeriksaan pemeriksaanyang sudah ditandatangani oleh dokter klinisi</p>
2	Prosedur	<p>Mekanisme Pelayanan Pemeriksaan Radiologi Rawat Jalan di RSUD Kaimana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Instalasi Radiologi 2. Petugas administrasi menerima pasien di loket pendaftaran untuk menyelesaikan proses administrasi :: <ol style="list-style-type: none"> a. untuk pemeriksaan cito langsung diarahkan keruangpemeriksaan b. Pasien menunggu diruang tunggu sesuai jenis pemeriksaannya 3. Petugas radiologi melakukan pemanggilan pasien untuk di lakukan pemeriksaan Radiologi : <ol style="list-style-type: none"> a. Radiografer melakukan pemeriksaan Rontgen b. Dokter DPJP melakukan pemeriksaan USG 4. Setelah selesai pemeriksaan dilakukan pengecekan oleh petugas foto dan pemberitahuan pengambilan hasil kepasien / keluarga 5. Di loket pengambilan foto di lakukan : <ol style="list-style-type: none"> a. Print foto (jika diperlukan), Penyerahan hasil kepada keluarga pasien / petugas ruangan
3	Waktu Pelayanan	45 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Radiologi Rawat Jalan • Pelayanan Radiologi Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :

		<ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan
--	--	---

E. Standar Layanan Laboratorium

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan surat pengantar dari dokter beserta kartupendaftaran. • Membayar di kasir 2. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan surat pengantar dari dokter • Menunjukkan surat jaminan pelayanan dari pelayanan
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima Formulir & memverifikasi blanko permintaan pemeriksaan laboratorium • Petugas melakukan penjelasan persyaratan teknis pemeriksaan kepada pasien yang bersangkutan (Seperti lama berpuasa) • Petugas administrasi laboratorium Rawat jalan Menginput data pasien • Pasien menunggu di ruangan tunggu • Petugas sampling akan memanggil pasien untuk dilakukan pengambilan Sampel sesuai dengan jenis pemeriksaan yang di minta. • Sampel diperiksa • Verifikasi sampel • Penyerahan hasil
3	Waktu Pelayanan	60 menit (untuk pemeriksaan LED : 120 menit)
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda Kaimana No. 09 Tahun 2013 Tentang Restribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Hematologi • kimia klinik dengan urinalisis dan feses serta cairantubuh • imunoserologi • parasitologi • mikrobiologi
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkaimana@gmail.com • Kotak Saran • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan

BAB III

PENUTUP

Akuntabilitas dan transparansi adalah dua hal yang diupayakan untuk selalu ditingkatkan dalam pengelolaan pelayanan publik. Hanya dengan cara tersebut pemerintah dapat kembali meraih kepercayaan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan standar pelayanan di setiap unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan salah satu jembatan yang dapat mempertemukan harapan masyarakat dan kesanggupan penyedia pelayanan. Melalui standar pelayanan penyedia pelayanan berjanji untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu banyak manfaat yang dapat dirasakan jika suatu instansi memiliki standar pelayanan. Manfaat ini tentu saja dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, baik masyarakat maupun bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Selain itu masyarakat akan mendapat jaminan bahwa mereka akan mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat.

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

Uraian dalam buku ini memberikan petunjuk praktis mengenai hal-hal apa yang harus dipersiapkan serta langkah-langkah dalam merencanakan, menyusun dan mengimplementasikan standar pelayanan. Terdapat syarat utama bagi keberhasilan penerapan standar pelayanan yaitu perubahan paradigma birokrasi yang harus menempatkan rakyat dan kepentingannya sebagai fokus utama dari pelayanan yang diselenggarakannya.

Semoga buku ini bermanfaat bagi instansi penyelenggara pelayanan khususnya buat RSUD Kaimana secara internal yang akan menyusun, mengimplementasikan, dan memperbaiki standar pelayanannya. Karena bagaimanapun pemerintah telah menetapkan peraturan perundangan yang memang mensyaratkan agar setiap instansi penyelenggara pelayanan memiliki sebuah standar pelayanan.

Dengan demikian diharapkan penyusunan buku ini memberikan kontribusi nyata bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

