



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

TAHUN
2024



TERUS BERUBAH MENJADI LEBIH BAIK

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. W. Z. JOHANNES KUPANG**

Jl. Dr. Moh. Hatta No. 19
Kupang

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
SK Pemberlakuan	iii
I. Standar Pelayanan Pelayanan Triase (Seleksi Kondisi Pasien Baru Masuk IGD Berdasarkan Tingkat Kegawatdaruratan Medis Pasien)	1
II. Standar Pelayanan Respon Time Dokter Instalasi Gawat Darurat	11
III. Standar Pelayanan Perawatan Pasien Rawat Jalan	18
IV. Standar Pelayanan Perawatan Pasien Rawat Inap	26
V. Standar Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik	34
VI. Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Rawat Jalan Asuransi.....	44
VII. Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Umum Rawat Jalan Non Asuransi	53
VIII. Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Rawat Inap Asuransi	61
IX. Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Rawat Inap Non Asuransi.....	72
X. Standar Pelayanan Rehabilitasi Medik	82
XI. Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah	90
XII. Standar Pelayanan Praktik Klinik Lapangan	96
XIII. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien IGD,	

Rawat Inap dan Rawat Jalan	104
XIV. Standar Pelayanan Izin Magang	115
XV. Standar Pelayanan Pemberian Makan Pasien	123
XVI. Standar Pelayanan Asuhan Gizi Rawat Inap.....	130
XVII. Standar Pelayanan Asuhan Gizi Rawat Jalan.....	138
XVIII. Standar Pelayanan Pemeriksaan Radiologi.....	145
XIX. Standar Pelayanan Perawatan Pasien	
Instalasi Diagnostik Dan Intervensi Non Bedah	
Kateterisasi Jantung.....	154
XX. Standar Pelayanan Pelayanan Transfusi Darah.....	165
XXI. Standar Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium	
Patologi Anatomi.....	172
XXII. Standar Pelayanan Pengaduan	184
XXIII. Standar Pelayanan Kasir Rawat Jalan,	
Rawat Inap Dan IGD.....	191
XXIV. Standar Pelayanan Tindakan Diagnostik	198
XXV. Standar Pelayanan Tindakan Elektif	207
XXVI. Standar Pelayanan Tindakan <i>Emergency</i>	219
XXVII. Standar Pelayanan CAPD dan Hemodialisis	229
XXVIII. Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi	
Peresepan Obat Kemoterapi.....	243
XXIX. Standar Pelayanan Medico Legal.....	252
XXX. Standar Pelayanan Penerbitan Surat	
Keterangan Visum Et Repertum	258
XXXI. Standar Pelayanan Promosi Kesehatan	
Rumah Sakit	264
XXXII. Standar Pelayanan Penelitian	272



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF.DR.W.Z.JOHANNES KUPANG
JL.DR.Moch.Hatta No.19 Telp.0380 – 833614 Fax (0380) – 832892
Website : www.rsudwzjohannes.nttprov.go.id email : rsudjohannes.nttprov@
KUPANG Kode Pos 85111

**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD PROF.DR.W.Z.JOHANNES KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

NOMOR : 445/111/RSUD3.1

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA RSUD PROF.DR.W.Z.JOHANNES KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**DIREKTUR RSUD PROF.DR.W.Z.JOHANNES KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara 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 menetapkan Keputusan Plt Direktur tentang Standar Pelayanan pada RSUD Prof.DR.W.Z.Johannes Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
4. Undang-undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 945);
 10. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2016 Nomor 009, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0082) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2019 Nomor 001, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0102);
 11. Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 038 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang;
 12. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang;

13. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Lampiran III, Lampiran IV, Dan Lampiran VII Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang;
14. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 33 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.W.Z.Johannes Kupang.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada RSUD Prof.DR.W.Z.Johannes Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XXXII Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada RSUD Prof.DR.W.Z.Johannes Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi :

- I Standar Pelayanan Pelayanan Triase (Seleksi Kondisi Pasien Baru Masuk IGD Berdasarkan Tingkat Kegawatdaruratan Medis Pasien);
- II Standar Pelayanan Respon Time Dokter Instalasi Gawat Darurat;
- III Standar Pelayanan Perawatan Pasien Rawat Jalan;
- IV Standar Pelayanan Perawatan Pasien Rawat Inap;
- V Standar Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik;
- VI Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Rawat Jalan Asuransi;
- VII Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Umum Rawat Jalan Non Asuransi;
- VIII Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Rawat Inap Asuransi;
- IX Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Resep Rawat Inap Non Asuransi;

- X Standar Pelayanan Rehabilitasi Medik;
- XI Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah;
- XII Standar Pelayanan Praktik Klinik Lapangan;
- XIII Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien IGD, Rawat Inap dan Rawat Jalan;
- XIV Standar Pelayanan Izin Magang;
- XV Standar Pelayanan Pemberian Makan Pasien;
- XVI Standar Pelayanan Asuhan Gizi Rawat Inap;
- XVII Standar Pelayanan Asuhan Gizi Rawat Jalan;
- XVIII Standar Pelayanan Pemeriksaan Radiologi;
- XIX Standar Pelayanan Perawatan Pasien Instalasi Diagnostik Dan Intervensi Non Bedah Kateterisasi Jantung;
- XX Standar Pelayanan Pelayanan Transfusi Darah;
- XXI Standar Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Anatomi;
- XXII Standar Pelayanan Pengaduan;
- XXIII Standar Pelayanan Kasir Rawat Jalan, Rawat Inap Dan IGD;
- XXIV Standar Pelayanan Tindakan Diagnostik;
- XXV Standar Pelayanan Tindakan Elektif;
- XXVI Standar Pelayanan Tindakan *Emergency*;
- XXVII Standar Pelayanan CAPD dan Hemodialisis;
- XXVIII Standar Pelayanan Perbekalan Farmasi Peresepan Obat Kemoterapi;
- XXIX Standar Pelayanan Medico Legal;
- XXX Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Visum Et Repertum;


XXXI Standar Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit;

XXXII Standar Pelayanan Penelitian.

KETIGA : Standar Pelayanan pada RSUD Prof.DR.W.Z.Johannes Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang
Pada tanggal : 19 Juli 2024

Plh Direktur RSUD Prof.DR.W.Z.Johannes Kupang
Provinsi Nusa Tenggara Timur, 

dr.Stefanus Dhe Soka,Sp.B.

Pembina Tingkat I

NIP. 19730722 200112 1 004