



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TUAPEIJAT – SIPORA UTARA

Jalan Raya Tuapeijat Km. 9 Sipora Utara – Kabupaten Kepulauan Mentawai Telp (0759) 320654 Kode Pos 25392 No.Kode RS.
1301010 Sumbar Indonesia

**PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
NOMOR: 05.6/SK/RSUD-KKM/2023**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**

- 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 Perubahan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai;
 - c. bahwa Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor: 821/22.2/SK/RSUD-KKM/2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai yang ada tidak sesuai dan perlu diganti dengan menetapkan Perubahan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tentang Standar Pelayanan Publik dan memutuskan bahwa Standar Pelayanan Publik lama tidak berlaku lagi.
- Menetapkan :
1. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2000;

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;
12. Peraturan Daerah No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
13. Peraturan Bupati Kepulauan Mentawai Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Mentawai.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Perubahan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- KEDUA** : Pemberlakuan Standar Pelayanan di unit-unit pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai dan masyarakat pengguna pelayanan.
- KEEMPAT** : Perubahan Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di Tuapejat
Pada tanggal, 03 Januari 2023

DIREKTUR

dr. Tony Ruslim
NIP. 197909182008021001



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RSUD KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**



**TAHUN
2023**


KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga **PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSUD KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TAHUN 2023** dapat diselesaikan. Buku ini sebagai acuan dalam pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, 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.

Tuapejat, 03 Januari 2023
Direktur



dr. Tony Ruslim
NIP. 19790918 200802 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
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 KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI	6
2.1 Layanan Administrasi	6
2.2 Layanan Transportasi	14
2.3 Layanan Jasa Medis	17
2.4 Layanan Penunjang	24
BAB III PENUTUP	34

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, pun tak lupa senantiasa ditingkatkan kualitasnya. Berbagai upaya penyederhanaan 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 melibatkan 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 Kabupaten Kepulauan Mentawai 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.

Dalam rangka melaksanakan fungsi RS sebagai pusat layanan masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai membuat buku tentang Standar Pelayanan Publik RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagai acuan penerapan standar pelayanan publik Rumah Sakit

1.2 Tujuan Pembuatan Standar Pelayanan

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

1.3 Langkah-Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

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.

2. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

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 kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

a. Diskusi Grup Terfokus (*Focussed Group Discussion*)

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.

b. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

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 didengar pendapatnya.

3. Penetapan Standar Pelayanan

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.

4. Penerapan Standar Pelayanan

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

5. Penetapan Maklumat Pelayanan

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.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.

- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

6. Pemantauan dan Evaluasi

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.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain:

- a. Analisis dokumen.
- b. Survei, wawancara dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- c. Pengaduan Pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

1.4 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.

Adapun sistematika Penulisan Standar Pelayanan (Service Delivery) di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai 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.

Adapun sistematika Penulisan Standar Pelayanan (Manufacturing) di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai adalah sebagai berikut :

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

BAB II
STANDAR PELAYANAN
RSUD KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

2.1 Layanan Administrasi

A. Standar Layanan Administrasi/ Rekam Medis

No	Komponen	Uraian
Service delivery		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD):</p> <p>1. Pasien umum</p> <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) <p>2. Pasien BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS <p>B. Pendaftaran Pasien Poliklinik</p> <p>1. Pasien Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) <p>2. Pasien BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS <p>C. Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <p>1. Pasien Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) <p>2. Pasien BPJS</p> <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.

		<ul style="list-style-type: none"> • 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 tindaklanjutnya (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
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • 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 menyerahkan 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 No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi 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 sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Loker Pendaftaran • Ruang Tunggu • Kursi Roda • Komputer • Printer • Jaringan Line Internet
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Rekam Medis • Pengadministrasian yang sudah menjalani pelatihan Rekam Medis
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung Jawab Kepala Rekam Medis • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terdiri atas profesi Rekam Medis 3 Orang • Admisi 2 Orang • Satpam 1 Orang • Petugas Kebersihan 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan dari aparat kepolisian kepada Direktur RSUD Kab.Kep. Mentawai • Fotocopy Identitas Pasien
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Aparat kepolisian membawa surat permohonan kepada Direktur RSUD

		<p>Kab. Kep. Mentawai dengan dilengkapi foto copy identitas pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas Rekam Medik menerima disposisi untuk dibuatkan Visum et Repertum • 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 No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Surat visum
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Loker Pendaftaran • Ruang Tunggu • Kursi Roda • Komputer • Printer • Jaringan Line Internet • Ruang Pemeriksaan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Rekam Medis

		<ul style="list-style-type: none"> • Pengadministrasian yang sudah menjalani pelatihan Rekam Medis • Dokter Umum atau Dokter Spesialis • Profesi Perawat
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terdiri atas profesi Rekam Medis 3 Orang • Dokter Umum atau Dokter Spesialis 1 Orang • Perawat 1 Orang • Admisi 2 Orang • Satpam 1 Orang • Petugas Kebersihan 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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. <p>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.</p>
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, perkiraan selesai, biaya) • Petugas meminta Nomor Telepon yang bisa dihubungi • Petugas mencatat dalam buku permintaan informasi kesehatan

		<ul style="list-style-type: none"> • Petugas mencarikan rekam medik yang diminta • 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 No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi 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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum

8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Loker Pendaftaran • Ruang Tunggu • Kursi Roda • Komputer • Printer • Jaringan Line Internet
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Rekam Medis • Pengadministrasian yang sudah menjalani pelatihan Rekam Medis • Dokter Umum • Dokter Spesialis Kebidanan • Profesi Perawat • Profesi Bidan
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terdiri atas profesi Rekam Medis 3 Orang • Dokter Umum atau Dokter Spesialis 1 Orang • Perawat 1 Orang • Bidan 1 Orang • Admisi 2 Orang • Satpam 1 Orang • Petugas Kebersihan 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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"> • Pasien Umum Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Legalisir berkas
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 : rsudkabmentawai@gmail.com

		<ul style="list-style-type: none"> Website http://rsud.mentawaikab.go.id/ WA : 085363559595 Ruang Pengaduan : Unit Humas Surat yang bisa dipertanggungjawabkan Scan barcode pengaduan Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Ruang Tunggu Stempel
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Petugas Administrasi/Umum
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan Pengawasan Supervisi oleh Kasubbag TU
11	Jumlah Pelaksana	Petugas administrasi 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Data medis pasien dijaga kerahasiaannya Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

2.2 Layanan Transportasi

A. Layanan Ambulance

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Ambulans Transportasi adalah pelayanan Ambulans Medik yang bertujuan untuk: <ul style="list-style-type: none"> mengangkut pasien yang tidak memerlukan perawatan khusus/tindakan darurat untuk menyelamatkan nyawa dan diperkirakan tidak akan timbul kegawatn selama dalam perjalanan ;

		<ul style="list-style-type: none"> • memfasilitasi permintaan pasien pulang. (Biaya pengantaran dapat dibayarkan ke kasir baik pasien BPJS/Non BPJS karena biaya pengantaran tidak di tanggung oleh BPJS) • memfasilitasi antar fasilitas kesehatan <p>Penyedia Layanan :</p> <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[Registrasi] B --> C[Unit Ambulan medik] </pre> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien ke kasir • Melakukan registrasi • Ambulance siap
3	Waktu Pelayanan	Tiap hari, 24 Jam Respon time ≤ 30 menit
4	Biaya / Tarif	Biaya tertera pada Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi 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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Mobil Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas/ Supir Ambulance

10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Supervisi oleh Kasubbag TU
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas / Supir 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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 • Fotokopi Kartu BPJS • Fotokopi Kartu tanda Penduduk • Fotokopi Kartu Keluarga
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Kamar Jenazah/ petugas menghubungi Instalasi Ambulance, Jika ada keluarga yang memerlukan mobil jenazah. • Keluarga menyelesaikan urusan administrasi di kasir RSUD Kabupaten kepulauan Mentawai • Sopir ambulance menyiapkan mobil jenazah
3	Waktu Pelayanan	Tiap hari, 24 Jam Respon time ≤ 30 menit
4	Biaya / Tarif	Biaya tertera pada Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi 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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

		6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Mobil Jenazah
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas/ Supir Ambulance
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Supervisi oleh Kasubbag TU
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas / Supir 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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 memiliki kartu identitas) • Surat rujukan (jika ada) • General Conccent <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 Conccent
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran di loket MR • Pasien menunggu di Klinik Spesialis yang dituju Perawat/bidan melakukan pemeriksaan tanda vital dan pengkajian awal keperawatan • Pemeriksaan dilakukan oleh Dokter Spesialis, Dokter Subspesialis atau Dokter Gigi • Pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang akan diarahkan ke fasilitas pemeriksaan penunjang (disertai surat pengantar) • 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 : 15-25 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Klinik Umum • Klinik Sp Gigi • Klinik Sp Penyakit dalam • Klinik Sp THT • Klinik Sp Bedah • Klinik Sp Anak • Klinik Sp Kebidanan • Fisioterapi • Klinik ILI
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Klinik Umum • Ruang Klinik Sp Gigi • Ruang Klinik Sp Penyakit dalam • Ruang Klinik Sp THT • Ruang Klinik Sp Bedah • Ruang Klinik Sp Anak • Ruang Klinik Sp Kebidanan • Ruang Fisioterapi • Ruang Klinik ILI • Ruang Tunggu • TV antrian • Kursi Roda • Toilet

9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Perawat • Profesi Bidan • Profesi Dokter Umum • Profesi Dokter Spesialis Dalam • Profesi Dokter Spesialis Kebidanan • Profesi Dokter Spesialis THT • Profesi Dokter Spesialis Bedah • Profesi Dokter Spesialis Anak • Profesi Fisioterapi
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat 10 Orang • Fisioterapi 2 Orang • Bidan 2 Orang • Profesi Dokter Umum 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Dalam 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Kebidanan 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis THT 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Bedah 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Anak 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien <ul style="list-style-type: none"> • 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

B. Layanan Rawat Inap

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) • Surat rujukan (jika ada) • Surat Pengantar Rawat Inap • General Consent B. Pasien Peserta BPJS <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 di admisi IGD / MR

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap dan melakukan serah terima pasien dengan petugas rawat inap 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 No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<p>Layanan rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Mumunen • Ruang aileppet 1 dan 2 • Ruang kainau • Ruang sikopuk • 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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Mumunen • Ruang aileppet 1 dan 2 • Ruang kainau • Ruang sikopuk • Ruang ICU • Tempat tidur • Toilet

		<ul style="list-style-type: none"> • Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Perawat • Profesi Bidan • Profesi Dokter Umum • Profesi Dokter Spesialis Dalam • Profesi Dokter Spesialis Kebidanan • Profesi Dokter Spesialis THT • Profesi Dokter Spesialis Anak
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat 18 Orang • Bidan 6 Orang • Profesi Dokter Umum 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Dalam 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Kebidanan 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis THT 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Bedah 1 Orang • Profesi Dokter Spesialis Anak 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

C. Layanan Gawat Darurat

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) <p>B. Pasien Peserta BPJS</p> <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 • Swab • Pendaftaran oleh keluarga / pengantar di Admission IGD • 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	1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Layanan gawat darurat
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Ruang Tindakan/Pelayanan • Toilet • Komputer • Tempat tidur • Kursi Roda
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Perawat • Profesi Bidan • Profesi Dokter Umum
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat 3 Orang • Bidan 1 Orang • Dokter umum 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS

14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
----	-----------------------------------	---

D. Layanan Gawat Operasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan Tindakan Operasi 2. Surat persetujuan Tindakan Pembiusan 3. Kartu BPJS 4. 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 di rawat inap 2. Pasien / keluarga menandatangani surat persetujuan operasi 3. Pasien disiapkan untuk tindakan operasi di ruang rawat inap (untuk operasi elektif / terjadwal) 4. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi dan melakukan serah terima 5. Setelah operasi selesai, pasien dipindahkan ke ruang pemulihan untuk dilakukan observasi pasca operasi 6. Setelah observasi selesai, maka petugas kamar operasi akan melakukan serah terima dengan petugas ruangan 7. 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 Kesehatan 2. Pasien Umum Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	Layanan Gawat Operasi
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;

		8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Ruang Tindakan/Pelayanan • Toilet • Komputer • Tempat tidur • Kursi Roda
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Perawat • Profesi Dokter Spesialsi Bedah • Profesi Dokter Spesialis Anestesi
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat 3 Orang • Dokter Sp Bedah 1 Orang • Dokter Sp Anestesi 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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, protokol kemoterapi (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 depo farmasi 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. Perawat ruangan menjemput obat dan menyerahkan 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 No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<p>Pelayanan Resep</p> <p>Pelayanan resep adalah : Pemberian sediaan farmasi, alkes dan bahan medis habis pakai kepada pasien sesuai resep dokter, disertai pemberian Informasi Obat , dan Konseling untuk pasien dengan kriteria tertentu</p>
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS

		<p>5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;</p> <p>9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Toilet • Komputer • Kursi Roda • Gudang Obat
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Apoteker • Profesi Asisten Apoteker • Petugas Gudang Farmasi
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Penunjang Medis
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Apoteker 1 Orang • Profesi Asisten Apoteker 2 Orang • Petugas Gudang Farmasi 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

B. Standar Layanan Rehabilitasi Medik atau Fisioterapi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Rehabilitasi Medik Rawat Jalan Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang sendiri atau rujukan dari faskes lain atau rujukan poliklinik spesialis RSUD Mentawai b. Telah menyelesaikan proses registrasi Rumah Sakit
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien melakukan terapi rehabilitasi medik sesuai program antara lain : <ul style="list-style-type: none"> ○ Fisioterapi ○ Terapi wicara ○ Okupasi Terapi ○ Ortotik Prostetik • Pasien menyelesaikan proses administrasi. • Pasien dengan resep obat menuju instalasi farmasi rawat jalan. • Pasien pulang
3	Waktu Pelayanan	<p>Hari : Senin – Sabtu</p> <p>Pukul : 08.00 – 12.00 WIB</p>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan

		2. Pasien Umum Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Fisioterapi • Pelayanan Terapi Wicara • Pelayanan Okupasi Terapi • Pelayanan Ortotik Prostetik
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Toilet • Kursi Roda • Ruang Pelayanan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Fisioterapi
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Fisioterapi 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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 datang sendiri 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 & 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 No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan makanan pasien • Pelayanan gizi rawat inap • Pelayanan gizi rawat jalan
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/

		<ul style="list-style-type: none"> • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Dapur • Toilet • Komputer • Lemari ES
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Ahli Gizi • Tukang Masak
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Penunjang Medis
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Profesi Ahli Gizi 2 Orang • Pramusaji 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

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 dokter klinis 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

		<p>b. Telah menyelesaikan proses administrasi rumah sakit</p> <p>B. Rawat Inap Pelayanan Pemeriksaan Radiologi pasien Jaminan (BPJS), Pasien Umum Syarat : Melengkapi blanko permintaan pemeriksaan pemeriksaan yang sudah ditandatangani oleh dokter klinisi</p>
2	Prosedur	<p>Mekanisme Pelayanan Pemeriksaan Radiologi Rawat Jalan di RSUD Mentawai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Instalasi Radiologi 2. Petugas Adminstrasi menerima pasien diloket pendaftaran untuk menyelesaikan proses administrasi : <ol style="list-style-type: none"> a. untuk pemeriksaan cito langsung diarahkan keruang pemeriksaan, untuk dilakukan pemeriksaan http://rsud.mentawaikab.go.id/ b. Pasien menunggu diruang tunggu sesuai jenis pemeriksaannya 3. Petugas Radiologi melakukan pemanggilan pasien untuk dilakukan pemeriksaan Radiologi <ol style="list-style-type: none"> a. Radiografer melakukan pemeriksaan Rontgen b. Dokter DPJP melakukan pemeriksaan USG 3. Setelah selesai pemeriksaan dilakukan pengecekan oleh petugas foto dan pemberitahuan pengambilan hasil ke pasien / keluarga 4. Diloket pengambilan foto dilakukan : <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 No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Radiologi Rawat Jalan • Pelayanan Radiologi Rawat Inap
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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/bruP8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS

		<p>5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;</p> <p>9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Toilet • Komputer • Kursi Roda • Ruang Pelayanan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Radiografer
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Penunjang Medis
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Radiografer 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

E. Standar Layanan Laboratorium Patologi Klinik

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 kartu pendaftaran. • 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 dan jenis pemeriksaan yang diminta ke dalam sim rs. • 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
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Hematologi • kimia klinik dengan urinalisis dan feses serta cairan tubuh • 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 : rsudkabmentawai@gmail.com • Website : http://rsud.mentawaikab.go.id/ • WA : 085363559595 • Ruang Pengaduan : Unit Humas • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : shorturl.at/brup8
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS 4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 9. Perda No 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Toilet • Komputer • Kursi Roda • Ruang Pelayanan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat Laboratorium • Dokter Spesialis Patologi Klinik
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan Pengawasan • Penanggung jawab Kepala Ruangan • Supervisi oleh Kasi Pelayanan Medis dan Keperawatan
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat Laboratorium 2 Orang • Dokter Spesialis Patologi Klinik 1 Orang
	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) RS

14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun2. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
-----------	-----------------------------------	--

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 Kabupaten Kepulauan Mentawai 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.