

STANDAR PELAYANAN



**PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.CHASAN BOESOIRIE
TAHUN 2024**



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. CHASAN BOESOIRIE

Jl. Cempaka Kel. Tanah Tinggi Telp. 0921-3123282, Ternate
Website : <http://www.chasanboesoirie.com/> E-mail : rsudchasanboesoirie@gmail.com



KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr.H.CHASAN BOESOIRIE
NOMOR : 800.1.12.8/1138/RSCHB

T E N T A N G

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RSUD dr.H.CHASAN BOESOIRIE**

DIREKTUR RSUD dr.H.CHASAN BOESOIRIE

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Pada RSUD dr.H.Chasan Boesoirie.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
4. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Sakit;
7. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 tentang Organisasi Rumah Sakit;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Maluku utara Nomor 190.1/ KPTS/MU/2017 tentang Pelayanan Umum di RSUD dr.H.Chasan Boesoirie Ternate sebagai Badan Layanan Umum (RSUD dr.H.Chasan Boesoirie Ternate).

11. Peraturan Gubernur Maluku Utara Nomor 43 Tahun 2022 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.H.Chasan Boesoirie ternate pada Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara;
12. Keputusan Gubernur Maluku Utara Nomor 821.2.22/KEP/JPTP/015/IV/2023 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku Utara.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada RSUD dr.H.Chasan Boesoirie sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan RSUD dr.H.Chasan Boesoirie sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Admisi
2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap
5. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif
6. Pelayanan Instalasi Kamar Bersalin
7. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
8. Pelayanan Instalasi Laboratorium
9. Pelayanan Instalasi Radiologi
10. Pelayanan Instalasi Farmasi
11. Pelayanan Informasi/Pengaduan
12. Pelayanan Kasir

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran RSUD dr.H.Chasan Boesoirie.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Ternate

Pada tanggal 03 Januari 2024

Direktur RSUD dr.H.Chasan Boesoirie



dr. Alwia Assaqaf, M.Kes

NIP. 19700907 200012 2 004

LAMPIRAN I

Tanggal : 03 Januari 2024

Nomor : 800.1.12.8/1138/RSCHB

Tentang : Standar Pelayanan RSUD dr.H.Chasan Boesoirie

I. GAMBARAN UMUM

Sesuai dengan UU nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dinyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaran pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan sakit. Rumah Sakit sebagai salah satu instansi pelayan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

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

RSUD dr.H.Chasan Boesoirie berlokasi di Jalan Cempaka Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Ternate Selatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara, dengan nomor kontak 0921-3127198 serta alamat email : rsudchasanboesoirie@gmail.com.

RSUD dr.H.Chasan Boesoirie dipimpin oleh dr. Alwia Assagaf, M.Kes sebagai Direktur mulai tanggal 10 April 2023 dengan Surat Keputusan Gubernur Maluku Utara Nomor 821.2.22/KEP/JPTP/015/IV/2023 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku Utara. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD dr.H.Chasan Boesoirie terdiri dari PNS 495 orang, PPPK 95 orang dan Tenaga Kontrak 250 orang, dan khusus untuk jumlah SDM dokter adalah sebagai berikut :

NO	JENIS JABATAN	JUMLAH	EKSISTING				KET
			DOKTER PNS	DOKTER PPPK	DOKTER NON PNS	DOKTER MITRA	
1	DOKTER UMUM	17	6	4	5	2	
2	DOKTER GIGI UMUM	2	2	0	0	0	
3	DOKTER SPESIALIS ANAK	5	3	0	1	1	
4	DOKTER SPESIALIS BEDAH UMUM	5	3	0	2	0	
5	DOKTER SPESIALIS OBGYN	4	4	0	0	0	
6	DOKTER SPESIALIS PENYAKIT DALAM	4	1	0	1	2	
7	DOKTER SPESIALIS ANESTESI	3	1	0	1	1	
8	DOKTER SPESIALIS PATOLOGI ANATOMI	1	1	0	0	0	
9	DOKTER SPESIALIS PATOLOGI KLINIK	1	0	0	0	1	
10	DOKTER SPESIALIS RADIOLOGI	1	1	0	0	0	
11	DOKTER SPESIALIS KEDOKTERAN FISIK & REHABILITASI MEDIK	1	0	0	0	1	
12	DOKTER SPESIALIS SYARAF	4	2	0	1	1	
13	DOKTER SPESIALIS BEDAH SYARAF	0	0	0	0	0	
14	DOKTER SPESIALIS JANTUNG & PEMBULUH DARAH	1	0	0	0	1	
15	DOKTER SPESIALIS KULIT KELAMIN	2	2	0	0	0	
16	DOKTER SPESIALIS MATA	1	1	0	0	0	
17	DOKTER SPESIALIS ORTHOPEDI	2	1	0	1	0	
18	DOKTER SPESIALIS PARU	1	1	0	0	0	
19	DOKTER SPESIALIS THT-KL	2	1	0	0	1	
20	DOKTER SPESIALIS UROLOGI	1	0	0	1	0	
21	DOKTER SPESIALIS GIGI ORTHODONTI	1	1	0	0	0	
22	DOKTER SPESIALIS GIZI KLINIK	1	1	0	0	0	
23	DOKTER SPESIALIS KESEHATAN JIWA	1	0	0	0	1	
24	DOKTER SUB SPESIALIS GINJAL & HIPERTENSI	1	1	0	0	0	
25	DOKTER SUB SPESIALIS KONSULTAN KARDIOVASKULER	1	1	0	0	0	
26	DOKTER SUB SPESIALIS KONSULTAN BEDAH DIGESTIF	1	0	0	0	1	
27	DOKTER SUB SPESIALIS ONKOLOGI	1	0	0	0	1	
28	DOKTER SUB SPESIALIS PATOLOGI KLINIK HEMATOLOGI	1	1	0	0	0	

II. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional RSUD dr.H.Chasan Boesoirie berdasarkan pada :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
- 2) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072).
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.
- 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
- 7) Peraturan Daerah Maluku Utara Nomor 2 Tahun 2015 tentang rencana pembangunan jangka menengah daerah Provinsi Maluku Utara.
- 8) Peraturan Gubernur Maluku Utara Nomor 19.1 KPTS/ MU/ 2017 Tentang Badan Pelayanan BLUD.

III. SARANA PRASARANA

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

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu :

- 1) Klinik Bedah Umum
- 2) Klinik Penyakit Dalam
- 3) Klinik Jantung
- 4) Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn)
- 5) Klinik Anak
- 6) Klinik THT
- 7) Klinik Jiwa
- 8) Klinik Kulit Kelamin
- 9) Klinik Mata
- 10) Klinik Saraf
- 11) Klinik Gigi- Mulut
- 12) Klinik Fisiotherapi
- 13) Klinik Gizi
- 14) Klinik Onkologi

- 15) Klinik Paru
- 16) Klinik MDR
- 17) Klinik Urologi
- 18) Klinik Orthopedi
- 19) Klinik Rehab Medik
- 20) UTDRS
- 21) Klinik VCT (Voluntary Conseling and Testing HIV)
- 22) Hemodialisa
- 23) MCU

b. Fasilitas Pelayanan Gawat Darurat

c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif

Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif, meliputi :

- 1) Ruang Instalasi Rawat Bedah A
- 2) Ruang Instalasi Rawat Bedah B
- 3) Ruang Rawat Inap Interna Pria
- 4) ruang Rawat Inap Interna Wanita
- 5) Ruang Rawat Anak
- 6) Ruang Rawat HCU Anak
- 7) Ruang Rawat Obgyn
- 8) Ruang Rawat Ginekology
- 9) Ruang Pelayanan Intensif ICU
- 10) Ruang Pelayanan CVCU
- 11) Ruang Pelayanan Intensif NICU
- 12) Ruang Rawat Saraf
- 13) Ruang Rawat Paru
- 14) Ruang Rawat VIP Amarilis
- 15) Ruang Rawat VIP Edelweis
- 16) Ruang Rawat VIP Kemuning
- 17) Ruang Rawat Pavilliun Manuru
- 18) Ruang Rawat Pavilliun Kananga

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) RSUD dr.H.Chasan Boesoirie adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD dr.H.Chasan Boesoirie. Setiap personel SDM yang ada/akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan beringritas pada institusi bangsa dan negara. Setiap pegawai yang bertugas RSUD dr.H.Chasan Boesoirie akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

V. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan rumah sakit. RSUD dr.H.Chasan Boesoirie telah membentuk Satuan Pengawas Internal Rumah Sakit berdasarkan Surat Keputusan Direktur Nomor : 188.4/15/2023 tanggal 1 November 2023.

VI. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD dr.H.Chasan Boesoirie. RSUD dr.H.Chasan Boesoirie senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD dr.H.Chasan Boesoirie sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat Madya. Pada masa mendatang tidak hanya berstandar Nasional maka RSUD dr.H.Chasan Boesoirie akan dan sedang berupaya untuk standar Internasional, antara lain melalui Standar ISO manajemen pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Akreditasi secara internasional.

VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan RSUD dr.H.Chasan Boesoirie dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan Pedoman Akreditasi Rumah Sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD dr.H.Chasan Boesoirie, maka *Pasien Safety* merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit sehingga pasien dan juga petugas rumah sakit akan selalu dalam keadaan aman. Sasaran *pasien safety* meliputi ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan risiko pasien jatuh.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala.

Ditetapkan di Ternate

Pada tanggal 03 Januari 2024

Direktur RSUD dr.H.Chasan Boesoirie



dr. Alwia Assagaf, M.Kes

NIP. 19700907 200012 2 004

LAMPIRAN II

Tanggal : 03 Januari 2024

Nomor : 800.1.12.8/1138/RSCHB

Tentang : Standar Pelayanan RSUD dr.H.Chasan Boesoirie

I. STANDAR PELAYANAN ADMISI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat inap
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Penanggung jawab Pasien ↓ Admisi ↓ Menandatangani <i>general consent</i> ↓ Berkas rawat inap Keterangan : 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan Admisi 3. Menandatangani general consent 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3.	Jangka waktu Pelayanan	Kurang dari 1 jam
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Admisi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. 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)</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Meja 3. Kursi 4. Komputer 5. Buku registrasi 6. Telepon 7. Pedoman tarif rumah sakit 8. Formulir <i>general concert</i>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan teknis 2. Keterampilan teknis dan administratif untuk setiap layanan 3. Keterampilan komunikasi interpersonal 4. Sikap teliti, ramah, dan jujur 5. Perilaku kerja yang efektif dan efisien

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

II. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat jalan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pasien/keluarga mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Menunggu panggilan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pengambilan obat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Penyelesaian administrasi di kasir</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pasien pulang/ dirawat</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat jalan 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan polik yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Lab dan Radiologi) 5. Pemberian terapi atau resep obat. 6. Pengambilan obat di apotik rumah sakit 7. Penyelesaian administrasi/ pembayaran di kasir 8. pasien pulang/ dirawat.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 jam (Khusus prosedur 1 s.d 5)
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Klinik Bedah Umum, Klinik Penyakit Dalam, Klinik Jantung, Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn), Klinik Anak, Klinik THT, Klinik Jiwa, Klinik Kulit Kelamin, Klinik Mata, Klinik Saraf, Klinik Gigi- Mulut, Klinik Fisiotherapi, Klinik Gizi, Klinik Onkologi, Klinik Paru, Klinik MDR, Klinik Urologi, Klinik Orthopedi, Klinik Rehab Medik, UTDRS, Klinik VCT (Voluntary Conseling and Testing HIV), Hemodialisa, MCU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. 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)</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu lengkap dengan kursi tunggu 2. TV 3. AC 4. Alat tulis kantor 5. Meja 6. Kursi 7. Komputer 8. I-phone 9. Buku registrasi 10. Almari arsip 11. Micropone 12. Tempat periksa 13. Tensimeter 14. Termometer 15. Stetoskop 16. Pen ligt/senter periksa 17. Lampu kepala 18. Reflek hamer 19. Tong spatel 20. Timbangan 21. EKG 22. EEG 23. USG 24. Treadmill 25. Ecocardiografi 26. Ergometer

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		27. O2 28. Dopler 29. Film viewer 30. Alkon 31. IUD kit 34. Implant kit 35. Set pemeriksaan visus 37. Slit lamp 38. Funduscop 39. Isihara 40. Set rawat luka 41. Dental unit 42. Set perawatan gigi 43. Cold chain 44. Trolley 46. Kursi roda 47. APD 48. Tempat sampah
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : - Dokter Spesialis - Dokter umum - Dokter gigi - Psikolog - Perawat/bidan minimal DIII - Fisioterapi minimal DIII - Petugas administrasi minimal SMA / sederajat 2. Menguasai computer 3. Menguasai tata bahasa yang baik 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	Sesuai dengan klinik : 1. Klinik Bedah Umum / Onkologi / Urologi - Dokter Spesialis : 5 Orang - Perawat : 6 Orang 2. Klinik Penyakit Dalam

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 4 Orang - Perawat : 2 Orang 3. Klinik Jantung <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 1 Orang - Perawat : 2 Orang 4. Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn) <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 4 Orang - Bidan : 3 Orang 5. Klinik Anak <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 5 Orang - Perawat : 2 Orang 6. Klinik THT <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 2 Orang - Perawat : 2 Orang 7. Klinik Jiwa <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 2 Orang - Perawat : 3 Orang - Psikologi : 1 Orang 8. Klinik Kulit Kelamin <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 2 Orang - Perawat : 2 Orang 9. Klinik Mata <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 1 Orang - Perawat : 3 Orang - Admin : 1 Orang 10. Klinik Saraf <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 4 Orang - Perawat : 2 Orang 11. Klinik Gigi-Mulut <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 1 Orang - Perawat : 5 Orang 12. Klinik Fisiotherapi <ul style="list-style-type: none"> - Perawat : 4 Orang 13. Klinik Gizi <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 1 Orang 15. Klinik Paru / MDR <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 1 Orang - Perawat : 2 Orang 16. Klinik Rehab Medik <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 1 Orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Perawat : 1 Orang <p>20. UTDRS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teknisi Transfusi Darah : 4 Orang <p>21. Klinik VCT (Voluntary Conseling and Testing HIV)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 3 Orang - Perawat : 3 Orang - Bidan : 1 Orang <p>22. Hemodialisa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis : 1 Orang - Perawat : 9 Orang <p>23. MCU</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Umum : 2 Orang - Perawat : 2 Orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

II. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat inap
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Keluarga/ pasien</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pendaftaran</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pengambilan obat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Penyelesaian administrasi di kasir</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pasien pulang / dirawat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan admisi 3. Menandatangani <i>general consent</i> 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 jam (Khusus prosedur 1 s.d 4)
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. 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)</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu lengkap dengan kursi 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Telepon 7. AC 8. Buku registrasi 9. Almari arsip 10. Bed manual 11. Bed elektrik 12. Tensimeter 13. Termometer 14. Timbangan 15. Stetoskop 16. EKG 17. Resusitasi set

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		18. Debrillator 19. Ventilator 20. Nebulezer 21. Infusion pump 22. Syringe pump 23. WSD 24. Suction 25. Bed side monitor 26. Incubator transport 27. Pulse oximetri 28. Pen light/senter periksa 29. Reflek hamer 30. Tong spatel 31. Diagnostik set 32. Film viewer 33. Trolley emergensi 34. Lampu tindakan 35. Pneumatic tube 36. O2 sentral 37. Tabung O2 38. Selang O2 39. Trolley alat 40. Set rawat luka/heating set 41. Kulkas obat 42. Standar infus 43. Kuvet 44. Tromol 45. Spalk 46. Kursi roda 47. Brancard 48. APD 49. Tempat sampah
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : - Dokter Spesialis (Konsultan) - Dokter umum - Perawat / bidan minimal DIII - Petugas administrasi minimal SMA / sederajat 2. Menguasai komputer;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	Dokter spesialis sesuai konsultasi (Anak, Bedah, Obgyn, Penyakit Dalam, Bedah Syaraf, Mata, THT, Syaraf, Kulit, Gigi, Jiwa, Jantung) @ 1 orang Dokter umum 12 orang Perawat 24 orang Bidan 8 orang Administrasi 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

III. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat inap
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pendaftaran rawat inap</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Petugas mengantar ke ruang rawat inap</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Timbang terima petugas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan Perencanaan pulang</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Penyelesaian administrasi</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pasien pulang/ Rujuk</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam (Khusus prosedur 1 s.d 3)
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Layanan rawat inap
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. 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) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Telepon 7. Nurse call 8. AC 9. Buku registrasi 10. Almari arsip 11. Bed pasien manual 12. Box bayi 13. Tensimeter

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		14. Termometer 15. Timbangan 16. Stetoskop 17. Pen light/senter periksa 18. EKG 19. Nebulezer 20. Set rawat luka 21. Trolley emergensi 22. Amubag 23. Pulse oximetri 24. Suction 25. WSD 26. Infant warmer 27. Syringe pump 28. Film viewer 29. Sterilisator 30. O2 sentral 31. Tabung O2 32. Selang O2 33. Lampu tindakan 34. Kuvet 35. Tromol 36. Trolley 37. Kursi roda 38. Brancard 39. Standar infus 40. Kulkas obat 41. Lemari 42. Pneumatic tube 43. APD 44. Tempat sampah
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis - Dokter umum - Perawat/bidan minimal DIII - Petugas administrasi minimal SMA /sederajat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis Anak 5 orang - Dokter Spesialis Obgyn 4 orang - Dokter Spesialis Bedah 4 orang - Dokter Spesialis Bedah Onkologi 1 orang - Dokter Spesialis Syaraf 4 orang - Dokter Spesialis Penyakit Dalam 4 orang - Dokter Spesialis Jantung 1 orang - Dokter Spesialis THT 2 orang - Dokter Spesialis Mata 1 orang - Dokter Spesialis Kulit 2 orang - Perawat 25 orang - Bidan 8 orang - Administrasi 16 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

IV. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF





NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat inap
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pendaftaran</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Petugas mengantar ke ruang rawat intensif</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Timbang terima petugas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pulang pindah ruang rawat / rujuk</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Penyelesaian administrasi</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pasien pulang/ RUJUK</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai ke ruang intensif 1 jam
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Layanan rawat intensif
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoerie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. 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) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Telepon 7. AC 8. Buku registrasi 9. Almari arsip 10. Bed elektrik 11. Bed manual 12. Tensimeter

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		13. Termometer 14. Timbangan 15. Stetoskop 16. EKG 17. Nebulezer 18. Suction 19. Oxyometri 20. WSD 21. Defebrillator 22. Infant warmer 23. Ventilator 24. CPAP 25. Syringe pump 26. Suction pump 27. Pulse oximetri 28. Pen light/senter periksa 29. Laringoskop set 30. Bed side monitor 31. Ekokardiografi 32. Treadmill 33. Film viewer 34. Incubator 35. Box bayi 36. Blood warmer 37. Set rawat luka 38. Trolley emergensi 39. O2 sentral 40. Tabung O2 41. Nasal canule 42. Lampu tindakan 43. Trolley 44. Tromol 45. Kuvet 46. Kursi roda 47. Brancard 48. Standar infus 49. Kulkas obat 50. Lemari 51. Pneumatic tube 52. APD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis - Dokter umum - Perawat/bidan minimal DIII - Petugas administrasi minimal SMA / sederajat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis Anak 5 orang - Dokter Spesialis Obgyn 4 orang - Dokter Spesialis Bedah 4 orang - Dokter Spesialis Bedah Onkologi 1 orang - Dokter Spesialis Syaraf 4 orang - Dokter Spesialis Penyakit dalam 4 orang - Dokter Spesialis Jantung 1 orang - Dokter Spesialis THT 2 orang - Dokter Spesialis Mata 1 orang - Dokter Spesialis Kulit 2 orang - Perawat 50 orang - Administrasi 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

V. STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pendaftaran  Pemeriksaan kebidanan  Penandatanganan persetujuan tindakan  Pengambilan obat  Pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran admisnistrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3)
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. 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)</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Telepon 7. AC 8. Buku registrasi 9. Almari arsip 10. Bed pasien 11. Ginekologi bed 12. Tensimeter 13. Termometer 14. Timbangan 15. Stetoskop 16. Set partus 17. Heating set 18. NST 19. Dopler 20. USG

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		21. Resusitasi set 22. Bed side monitor 23. Vakum 24. Infant warmer 25. Blood warmer 26. Infusion pump 27. Ventilator portable 28. Suction 29. Oximetri 30. Tromol 31. Kuvet 32. Trolley emergensi 33. O2 sentral 34. Tabung O2 35. Nasal canule 36. Lampu tindakan 37. Trolley 38. Kursi roda 39. Brancard 40. Standar infus 41. Kulkas obat 42. Alkon (IUD) 43. Lemari 44. APD
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : <ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis • Dokter umum • Perawat/bidan minimal DIII • Petugas administrasi minimal SMA / sederajat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis	- Dokter Spesialis Anak 5 orang - Dokter Spesialis Obsgyn 4 orang - Dokter Spesialis Anestesi 2 orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	pelayanan)	- Bidan 18 orang - Administrasi 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

VI. STANDAR PELAYANAN BEDAH SENTRAL






NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Keluarga menandatangani persetujuan tindakan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Petugas mengantar ke Kamar operasi dan timbang terima</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Asuhan medis / keperawatan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pindah keruang rawat/ pulang</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamar bedah 5. Pasien pindah ke ruang rawat /pulang
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Bedah Sentral
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoerie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. 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) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Telepon 8. AC 9. Buku registrasi 10. Almari arsip 11. Ruang operasi 12. Meja operasi 13. Lampu operasi 14. Camera monitor 15. TV Monitor 16. Tensimeter 17. Termometer 18. Stetoskop 19. Mesin anestesi 20. Resusitasi set 21. Electro cauter 22. Set SC 23. Hysterektomi set 24. Laparoscopi set 25. Laparatomi set 26. Set bedah 27. Set THT 28. Set Mata 29. Vakum 30. Blood warmer 31. Bed side monitor 32. Suction 33. Water scrub 34. Incubator transport 35. Infan warmer 36. Trolley emergensi 37. O2 sentral 38. Tabung O2 39. Tromol 40. Trolley 41. Brancard 42. Standar infus 43. Kulkas obat 44. Lemari 45. Pneumatic tube

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		46. APD
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : <ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis • Perawat/bidan minimal DIII • Petugas administrasi minimal SMA /sederajat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis Anak 5 orang - Dokter Spesialis Obgyn 4 orang - Dokter Spesialis Bedah 4 orang - Dokter Spesialis Bedah Onkologi 1 orang - Dokter Spesialis Syaraf 4 orang - Dokter Spesialis Penyakit Dalam 4 orang - Dokter Spesialis Jantung 1 orang - Dokter Spesialis THT 2 orang - Dokter Spesialis Mata 1 orang - Dokter Spesialis Kulit 2 orang - Perawat 18 orang - Bidan 3 orang - Anestesi 10 orang - Administrasi 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

VII. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pendaftaran  Menunggu panggilan  Pengambilan sampel  Pemeriksaan sampel  Pencatatan hasil Verifikasi  Penyerahan hasil</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil verifikasi 6. Penyerahan hasil
3.	Jangka waktu penyelesaian	Hasil Laboratorium selesai dalam waktu > 120 menit
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. 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)</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Ruang sampling 3. Ruang pemeriksaan 4. Alat tulis kantor 5. Meja 6. Kursi 7. Komputer 8. Printer 9. Telepon 10. AC 11. Buku register 12. Almari 13. Mini pidas 14. Sismex KX 21 15. Sismex XS-800i 16. Cell-Dyn 3200 17. Auto analyzer biosistem A15 18. Auto analyzer biosistem BA 19. Electrolit analyzer AVL 9180 20. Biolyte 2000

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		21. i-STAT 22. Mission U 120 23. Uricson 24. Mikroskop Olympus CX 21 25. Centrifuge hettich 26. Accu-chek 27. Cardiac marker 28. Reagen 29. Tabung 30. Mikropipet 31. Objek gelas 32. Gluko tes 33. APD 34. Tempat sampah
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : <ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis • Analis minimal DIII • Petugas administrasi minimal SMA /sederajat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	- Dokter Spesialis Patologi Klinik 2 orang - ATLM 16 orang - Administrasi 2 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

VIII. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Kartu identitas/KTP</p> <p>2. Kartu BPJS</p> <p>3. Surat rujukan</p> <p>1. Surat pengantar</p> <p>1. Persyaratan teknis :</p> <p>a. X-Ray dengan kontras :</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa 8 jam sebelum pemeriksaan - membawa hasil laboratorium - urus-urus dengan minum garam Inggris. <p>b. CT Scan kepala, leher, thorax, ekstremitas atas dan bawah dengan dan tanpa kontras :</p> <ul style="list-style-type: none"> - membawa hasil laboratorium - langsung dikerjakan <p>c. CT Scan abdomen dengan dan tanpa kontras :</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa minimal 8 jam sebelum pemeriksaan - melampirkan hasil laboratorium - dijadwalkan (minimal 1 hari sebelum pemeriksaan) <p>d. USG abdomen atas dan bawah :</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa minimal 6-8 jam sebelum pemeriksaan <p>kecuali USG Ginjal dan ginekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pendaftaran ↓</p> <p>Menunggu panggilan ↓</p> <p>pemeriksaan ↓</p> <p>Pembacaan ↓</p> <p>Penyerahan hasil</p> <p>Keterangan :</p> <p>Pasien/keluarga melakukan registrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 2. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 3. Dilakukan pembacaan – ekspertis 4. Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	Rata rata 2 -3 jam (disesuaikan dengan jenis pemeriksaan.
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan RADIOLOGI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. 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) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Ruang pemeriksaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Alat tulis kantor 4. Meja 5. Kursi 6. Komputer 7. Printer 8. Telepon 9. AC 10. Buku register 11. Almari 12. Bed pasien 13. Standar infus 14. USG 15. ABVS 16. Fluroscopi 17. CT Scan 18. Panoramic 19. C.Arm 20. Rotgen portable 21. Film viewer 22. Casset dan film x- ray 23. Film dryer 24. APD 25. Tempat sampah
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : - Dokter Spesialis - Radiografer minimal DIII - Petugas kamar gelap minimal SMA/ sederajat - Petugas administrasi minimal SMA /sederajat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	- Dokter Spesialis Radiologi 1 orang - Radiografer 15 orang - Fisika Medik 1 orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Administrasi 2 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

IX. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan a. Pasien umum : - lembar resep dari dokter b. Pasien BPJS : - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat Elegibilitas Peserta (SEP) - lembar resep dari dokter c. Pasien Kemoterapi : - Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Menyerahkan resep ↓ Menunggu panggilan ↓ Pengentrian resep ↓ Penyiapan obat ↓ Pengecekan obat ↓ Penyerahan obat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrian. 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat . 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, BPJS) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientri. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit dihitung mulai semua persyaratan resep lengkap Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit dihitung mulai semua persyaratan resep lengkap.
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Farmasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Email : rsud.chasanboesoerie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. 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)</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari /rak obat 10. Kulkas obat 11. Klip obat 12. Penggerus obat 13. APD 14. Tempat sampah
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : <ul style="list-style-type: none"> - Apoteker - Analisis farmasi minimal DIII - Asisten apoteker minimal SMF - Staf farmasi minimal SMA /sederajat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker 17 orang - Asisten apoteker 12 orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Staf umum 4 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

X. STANDAR PELAYANAN UNIT PENGADUAN








NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	- 1 Pengaduan secara lisan maupun tertulis - Identitas resmi pengadu
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pengadu ↓ Staf informasi ↓ Penelaah Awal oleh Ka Unit Pengaduan ↓ bidang terkait ↓ Penyampaian tanggapan (laporan)</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduannya secara lisan atau tertulis 2. Staf pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 3. Ka. Unit Pelayanan pengaduan melakukan penelaah awal. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran /pemeriksaan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 6 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	Penanganan pelayanan pengaduan masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. 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) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Meja 3. Kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Telepon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. AC 8. Buku register 9. Almari 10. Formulir
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : - Kasubag/Kasie minimal S1 - Staf pengelola minimal DI 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	- Kabid 1 orang - Staf pengelola 3 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

XI. STANDAR PELAYANAN KASIR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Rawat jalan : a. Pasien umum : - bukti pendaftaran b. Pasien BPJS : - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat Elegibilitas Peserta (SEP) - bukti tindakan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Rawat inap : - Lembar pembayaran - Persyaratan jaminan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Rawat Jalan :</p> <p>Keluarga / pasien  Menunggu panggilan  Pengecekan billing  Penyelesaian administrasi</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan lembar pembayaran dan persyaratan jaminan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan <p>2. Rawat Inap :</p> <p>Meyerahkan lembar pembayaran  Menunggu panggilan  Penyecekan biling  Penyelesaian administrasi  Penyerahan bukti</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan lembar pembayaran dan persyaratan jaminan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	Rata-rata 20 menit
4.	Biaya/tarif	Peraturan Daerah Prov. Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Pelayanan kasir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.chasanboesoirie.pengaduan@gmail.com 2. Telp. : 0921 - 3123282 3. SMS : 082223398008 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. 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) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan.
----	-------------	--

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
11.	Jumlah pelaksana (untuk semua jenis pelayanan)	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di Ternate

Pada tanggal 03 Januari 2024

Direktur RSUD dr.H.Chasan Boesoirie



dr. Alwia Assagaf, M.Kes

NIP. 19700907 200012 2 004