



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Rajasa No. 27 Kel. Bumiayu Telepon : 0341-754338, 0341-754339
Email:rsudkotamalang@gmail.com website:www.rsud.malangkota.go.id Kode Pos 65135

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

NOMOR : 188.47/003.1 /35.73.402.018/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,

Menimbang : bahwa berdasarkan pasal 165 ayat (3) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan bahwa Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib memberikan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan standar Pelayanan Kesehatan, untuk melaksanakan hal tersebut maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MALANG TENTANG STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Rumah Sakit sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan Rumah Sakit sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :

1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat;
2. Pelayanan Rawat Jalan :
 - a. Poliklinik Spesialis Dalam;
 - b. Poliklinik Spesialis Kandungan dan Kebidanan;
 - c. Poliklinik Spesialis Anak;
 - d. Poliklinik Spesialis Gigi Konservasi;
 - e. Poliklinik Spesialis Gigi Anak;
 - f. Poliklinik Spesialis Bedah;
 - g. Poliklinik Spesialis Orthopaedi dan Traumatologi;
 - h. Poliklinik Spesialis Neurologi;
 - i. Poliklinik Spesialis Paru;
 - j. Poliklinik Spesialis Kulit dan Kelamin;
 - k. Poliklinik *Medical Check Up* (MCU);
 - l. Poliklinik VCT;
 - m. Poliklinik Konsultasi Gizi;
3. Pelayanan Rawat Inap:
 - a. Rawat Inap Kebidanan;
 - b. Rawat Inap Dewasa;
 - c. Rawat Inap Anak;
4. Pelayanan Kamar Bersalin;
5. Pelayanan Rawat Intensif;
6. Pelayanan Bedah Sentral;
7. Pelayanan Perinatologi;
8. Pelayanan Rehabilitasi Medik;
9. Pelayanan Radiologi;
10. Pelayanan Laboratorium;
 - a. Patologi Klinik;
 - b. Patologi Anatomi;
11. Pelayanan Farmasi;
12. Pelayanan Gizi;
13. Pelayanan Rekam Medis;

14. Pelayanan Kasir.

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat dari keputusan ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Rumah Sakit Umum Daerah.
- KELIMA Apabila ternyata ada kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan dibetulkan sebagaimana mestinya.
- KEENAM Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005

Lampiran
Keputusan Direktur Tentang Standar Pelayanan Publik
Nomor : 188.47/003-1 /35.73.402.018/2024
Tanggal : 2 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MALANG



STANDAR PELAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Datang 2. Pendaftaran Administrasi 3. Melakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pulang/dirawat Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. pendaftaran dapat dilakukan secara bersamaan dengan pemberian tindakan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Respon tindakan oleh petugas < 5 menit 2. Lama tindakan disesuaikan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan


Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005

**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Area Bebas Asap Rokok 5. Alat kesehatan gawat darurat
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan gawat darurat
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	33 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Jalan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat Kontrol/rujukan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengambilan nomor antrian 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh Dokter dan Pemeriksaan penunjang (laboratorium atau Radiologi) bila ada 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Penyelesaian administrasi/ pembayaran di kasir 7. Pengambilan obat di farmasi 8. Pasien pulang
4	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Koran / Bahan bacaan 5. Area Bebas Asap Rokok 6. Alat kesehatan rawat jalan
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan rawat jalan
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	32 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar/Permintaan Rawat Inap 2. Kartu Identitas/KTP 3. Kartu BPJS 4. Surat Rujukan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Melaksanakan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas ruang rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan 5. perencanaan pulang pasien 6. penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang
4	Jangka Waktu Penyelesaian	waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

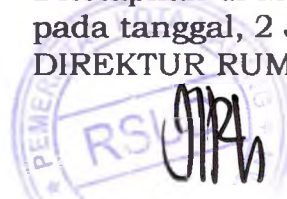
dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brosur / pamphlet 2. TV 3. Area Bebas Asap Rokok 4. Alat kesehatan rawat inap
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan rawat inap
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	53 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Kegawatdaruratan Obstetri dan Ginekologi (Kebidanan dan Kandungan)
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dirawat di kamar bersalin 2. KTP 3. BPJS
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Melaksanakan pendaftaran rawat inap di kamar bersalin 2. Petugas mengantar ke kamar bersalin 3. Petugas kamar bersalin melakukan timbang terima dan orientasi ruangan 4. Asuhan Medis dan asuhan kebidanan selama perawatan 5. Pengawasan Kegawatdaruratan dan tindakan Obstetri Ginekologi sesuai petunjuk Dokter Penanggungjawab Pasien 6. Pasien pindah ruangan rawat inap kebidanan / kamar operasi / rujuk / pulang
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Waktu sampai di kamar bersalin 60 menit 2. Lama tindakan disesuaikan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI KAMAR BERSALIN (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Area Bebas Asap Rokok 5. Alat kesehatan kamar bersalin
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan kamar bersalin
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	11 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Intensif
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat intensif
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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/rujuk/pulang
4	Jangka Waktu Penyelesaian	waktu sampai di ruang intensif 60 menit
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang27@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasan_PengaduanRSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,



dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



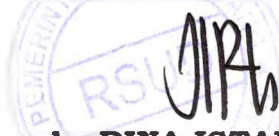
Kepuasan dan Pengaduan



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INTENSIF (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Area Bebas Asap Rokok 5. Alat kesehatan rawat intensif
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan rawat intensif
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	18 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,


dr. RINA ISTAROWATI
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Operasi
2	Persyaratan Pelayanan	Sesuai kriteria yang sudah ditetapkan sesuai dengan SOP serah terima pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan mengecek jadwal operasi 2. Petugas ruangan mempersiapkan area operasi sesuai SPO 3. Petugas ruangan mempersiapkan semua catatan medik pasien termasuk inform consent 30 menit sebelum jadwal operasi atau setelah ada panggilan dari petugas 4. Serah terima pasien pra operasi dilakukan di ruang transfer 5. Petugas ruangan menyerahkan pasien beserta catatan medik pasien 6. Petugas kamar operasi memeriksa kelengkapan catatan medik pasien 7. Pasien dibawa masuk ke dalam kamar operasi untuk dilakukan proses operasi 8. setelah operasi selesai pasien di pindahkan ke ruang sadar pulih 9. Bila sudah dinyatakan sadar baik dipersiapkan untuk pindah ke ruangan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama proses pembedahan menyesuaikan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD</p>

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,



Kepuasan dan Pengaduan

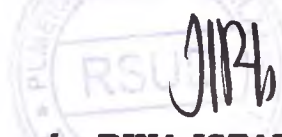
dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN PELAYANAN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Koran / Bahan bacaan 5. Area Bebas Asap Rokok 6. Alat kesehatan bedah sentral
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan bedah sentral
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	13 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN PERINATOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Kegawatdaruratan Perinatologi
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Pemeriksaan fisik 3. Konsultasi dengan DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) 4. Pendaftaran administrasi 5. Melaksanakan tindakan medis sesuai dengan hasil konsultasi 6. Melaksanakan pemeriksaan penunjang (bila ada) sesuai dengan hasil konsultasi 7. Pasien dirawat/ dipulangkan/ dirujuk
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

RSU

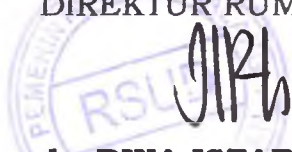
dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI PERINATOLOGI (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	: 1. Brosur / pamphlet 2. Area Bebas Asap Rokok 3. Alat kesehatan Perinatologi
3.	Kompetensi pelaksana	: 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan perinatologi
4.	Pengawasan Internal	: Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	: 13 orang
6.	Jaminan Pelayanan	: 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	: Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,


dr. RINA ISTAROWATI
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN INSTALASI REHABILITASI MEDIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Rehabilitasi Medik
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat Kontrol (bila pasien rawat jalan)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Bagi Pasien Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean 2. Bagi Pasien Baru Konsultasi dengan DPJP (Dokter Penanggungjawab Pasien) 3. Pasien mendapatkan layanan terapi sesuai advice DPJP (Okupasi Terapi/Fisioterapi/Terapi Wicara) 4. pengambilan obat (bila mendapatkan resep) 5. Pasien Pulang <p>Bagi Pasien Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dari DPJP utama ke Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik 2. Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik melakukan anamnesa dan memberikan advice 3. pasien mendapatkan layanan terapi sesuai advice DPJP (Okupasi Terapi/Fisioterapi/Terapi Wicara)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 30 Menit
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD</p>

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

JIR

dr. RINA ISTAROWATI

NIP. 19751025 200312 2 005



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI REHABILITASI MEDIK (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasaitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Koran / Bahan bacaan 5. Area Bebas Asap Rokok 6. Alat kesehatan Rehabilitasi Medik
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan rehabilitasi medik
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,


dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I
NIP. 19751025 200312 2 005

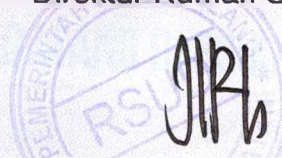


STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Radiologi
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan - ekspertisi 5. Penyerahan hasil - kembali ke unit pengirim
4	Jangka Waktu Penyelesaian	45 menit
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,



dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



Kepuasan dan Pengaduan



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. Area Bebas Asap Rokok 4. Alat kesehatan Radiologi
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan radiologi
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	8 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar 2. Persyaratan Teknis
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacanaan - ekspertisi 5. Penyerahan hasil - kembali ke unit pengirim
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Darah lengkap : 30 menit Kimia klinik : 120 menit Serologi : 60 menit Urinalisa : 60 menit Feses lengkap : 60 menit Mikrobiologi Preparat : 120 menit
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,


dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



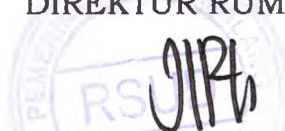
Kepuasan dan Pengaduan



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI LABORATORIUM (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. Area Bebas Asap Rokok 4. Alat kesehatan laboratorium
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan rawat jalan
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	14 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005




STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Kefarmasian
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien BPJS : Lembar resep yang telah di stempel "BPJS" 2. Pasien Umum : Bukti bayar tindakan dari Kasir
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien membawa lembar resep dan persyaratannya 2. Pasien diminta menunggu untuk persiapan resep 3. Pengecekan persyaratan administratif, farmasetika dan klinis 4. Persiapan obat sesuai resep 5. pemberian obat kepada pasien disertai pelayanan informasi obat
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Resep racikan : ≤ 60 Menit Resep tanpa racikan : ≤ 30 menit
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,


dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



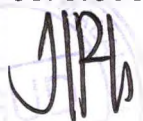
Kepuasan dan Pengaduan



KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasaitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Koran / Bahan bacaan 5. Area Bebas Asap Rokok 6. Alat kesehatan farmasi
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan farmasi
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	18 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN INSTALASI GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Gizi Rawat Jalan dan Rawat Inap
2	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Gizi Rawat Jalan: 1. KTP dan Kartu BPJS 2. Surat rujukan dan poli rawat jalan terkait (bila ada) c. Pasien membawa hasil pemeriksaan dokter (bila ada) Pelayanan Gizi Rawat Inap : Pasien tercatat sebagai pasien rawat inap di Instalasi Rawat Inap
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien rawat jalan : 1. Pasien melakukan pendaftaran 2. menunggu pemanggilan sesuai poli yang dituju Pasien Rawat Inap : 1. Pelayanan Asuhan Gizi : a. Dilakukan oleh Ahli Gizi dengan proses A-D-I-M-E (Assesment-Diagnosis Gizi-Intervensi Gizi-Monitoring-Evaluasi) b. Ahli Gizi memberikan konseling gizi sesuai kondisi pasien dan advice dokter 2. Pelayanan Penyediaan Makanan Pasien Rawat Inap: a. Permintaan makanan pasien melalui bon permintaan makanan pasien b. Penambahan pasien dilayani maksimal 1 jam setelah jam distribusi, perubahan diet pasien dilayani maksimal 1 jam sebelum jam distribusi
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pasien rawat jalan : 10 - 15 Menit 2. Pasien Rawat Inap : a. Proses asuhan gizi : 10 - 20 Menit b. Pelaksanaan Distribusi makanan pasien: Makan Pagi : 06.30 - 07.00 WIB Snack Pagi : 09.00 - 09.30 WIB Makan Siang : 11.30 - 12.00 WIB Snack Sore : 14.00 - 14.30 WIB Makan Sore : 16.30 - 17.00 WIB c. Perubahan dan Penambahan diet pasien dilakukan pada : Jam Pagi : Perubahan diet Maksimal : 05.30, Penambahan diet maksimal: 08.00 WIB Jam Siang : Perubahan diet Maksimal : 10.30, Penambahan diet maksimal: 13.00 WIB Jam Sore : Perubahan diet Maksimal : 15.00, Penambahan diet maksimal: 17.30 WIB
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

dr. RINA ISTAROWATI

NIP. 19751025 200312 2 005



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI GIZI (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brosur / pamphlet 2. Area Bebas Asap Rokok 3. Alat penunjang Gizi
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Memahami kegiatan pelayanan Gizi
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	22 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN INSTALASI REKAM MEDIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran pasien rawat jalan 2. Pendaftaran pasien rawat inap
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat Kontrol (bila pasien rawat jalan) 4. Surat Pengantar Rawat Inap (bila pasien rawat inap) Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien Rawat Jalan : 1. Pasien datang mengambil nomor antrian 2. Melakukan pemanggilan pasien sesuai dengan nomor antrian 3. Melakukan registrasi di pendaftaran 4. Mengarahkan pasien ke poliklinik tujuan Pasien rawat inap : 1. Keluarga pasien membawa surat pengantar permintaan rawat inap 2. Melakukan registrasi pendaftaran rawat inap 3. Konfirmasi ruang rawat inap 4. Mengarahkan keluarga pasien kembali ke IGD/Poliklinik
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Rawat Jalan : ≤ 10 Menit rawat inap : ≤ 15 Menit
5	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,



Kepuasan dan Pengaduan

dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI INSTALASI REKAM MEDIS (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Koran / Bahan bacaan 5. Area Bebas Asap Rokok
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SLTA 2. Memahami kegiatan pelayanan pendaftaran pasien
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tingkat I

NIP. 19751025 200312 2 005



STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
2	Persyaratan Pelayanan	Billing Pembayaran
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Bagi Pasien Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga Pasien menyerahkan billing pembayaran 2. Pengecekan billing oleh petugas 3. Menunggu panggilan 4. Menyelesaikan administrasi <p>Bagi Pasien Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga/Penangguna Jawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan billing oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS : Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Email : pengaduanrsudkotamalang@gmail.com Telp : (0341) 754 338 Whatsapp : 0822-9995-5477 Form Google : https://bit.ly/FormKepuasanMasyarakat_RSUD</p>

*waktu yang tertera dalam standar ini menyesuaikan antrian pasien dan jenis pemeriksaan



Kepuasan dan Pengaduan

Malang, 2 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah,

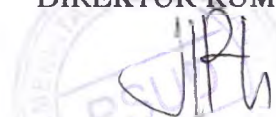
dr. RINA ISTAROWATI
NIP. 19751025 200312 2 005



KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PENGELOLAAN
PELAYANAN DI KASIR (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 58).
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu 2. Brosur / pamphlet 3. TV 4. Koran / Bahan bacaan 5. Area Bebas Asap Rokok
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SLTA 2. Memahami kegiatan pelayanan pendaftaran pasien
4.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan melekat secara berjenjang dari KPP/KARU/Kepala Instalasi/Koordinator sampai dengan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang berkas permohonan lengkap dan memenuhi syarat, dilakukan proses sesuai ketentuan. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang kurang memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pegawai	:	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal, 2 Januari 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,



dr. RINA ISTAROWATI
Pembina Tingkat I
NIP. 19751025 200312 2 005