



PEMERINTAH ACEH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. ZAINOEL ABIDIN
NOMOR : 000.9.3.2 /225/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban sebagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan keputusan tentang penetapan standar pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara;
 2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
 6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
 7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan;
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 147/Menkes/Per/1/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit;
 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit;

11. Peraturan..../2

11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/Menkes/Per/VII/2011 tentang Keselamatan pasien Rumah Sakit;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN);
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
15. Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Kesehatan;
16. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 65 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin;
17. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 57 Tahun 2013 tentang Tarif Jasa Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin;
18. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kedudukan dan Tata Kerja Satuan Kerja Perangkat Aceh, Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;
19. Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor : 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah;
20. Surat Keputusan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 017.74.09/DSN.MUI/XII/2018 tentang Sertifikat Kesesuaian Syariah RSUD dr. Zainoel Abidin.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu digunakan sebagai penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi Rumah Sakit Umum daerah dr. Zainoel Abidin dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada tanggal, 31 Mei 2024 M
22 Dzulqaidah 1445 H

/ DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH /
dr. ZAINOEL ABIDIN,

/ ISRA FIRMANSYAH

SIGN H

Lampiran keputusan Direktur Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Nomor : 000.9.3.2/ /2024
tentang standar pelayanan pada Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin

**STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN**

1. STANDAR LAYANAN ADMINISTRASI/ REKAM MEDIS

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD):</p> <p>1.Pasien Umum membawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • KTP/kartu identitas lain untuk pasien baru <p>2.Pasien JKN/JKRA membawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu identitas berobat untuk pasien lama • Kartu identitas (KTP) • Kartu Keluarga (KK) bagi yang belum memiliki KTP • Kartu BPJS • Rujukan Online BPJS dari faskes tingkat II (jika ada) <p>B. Pendaftaran Pasien Poliklinik</p> <p>1.Pasien Umum membawa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas berobat untuk pasien lama b. Kartu Identitas (KTP) c. Kartu Keluarga (KK) bagi yang belum memiliki KTP <p>2.Pasien JKN/JKRA membawa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas berobat untuk pasien lama b. Kartu Identitas (KTP) c. Kartu Keluarga (KK) bagi yang belum memiliki KTP d. Kartu BPJS e. Rujukan Online BPJS dari faskes tingkat II (pasien baru dan lama dengan status kunjungan baru) f. Surat Kontrol Ulang dari Poliklinik (khusus pasien lama dengan status kunjungan ulang) <p>3.Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien merupakan peserta JKN (Rujukan Aktif) b. Pasien melakukan <i>finger print</i> (sidik jari) kecuali pasien anak c. Melakukan pendaftaran melalui Aplikasi Registrasi Online RSUDZA d. Melakukan pendaftaran melalui Aplikasi M-JKN (Moblle JKN) e. Melakukan pendaftaran secara <i>Onsite</i> (ditempat)

		<p>f. Surat kontrol ulang sesuai dengan Poliklinik asal rujukan</p> <p>g. Pastikan sudah dibuatkan surat kontrol ulang secara sistem</p> <p>C. Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <p>1. Pasien Umum membawa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kartu identitas berobat untuk pasien lama Kartu Identitas (KTP) Kartu Keluarga (KK) bagi yang belum memiliki KTP Formulir pengantar rawat <p>2. Pasien JKN/JKRA membawa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kartu identitas berobat untuk pasien lama Kartu identitas (KTP) Kartu Keluarga (KK) bagi yang belum memiliki KTP Kartu BPJS Kartu Keluarga Rujukan Online BPJS dari faskes tingkat II Formulir pengantar rawat
2	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan</p>	<p>A. Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD)</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien/Keluarga Pasien melakukan pendaftaran di loket Pendaftaran IGD setelah ditetapkan tingkat kegawat daruratannya Pasien/Keluarga Pasien menyerahkan kelengkapan persyaratan. Petugas memvalidasi persyaratan yang serahkan. Petugas mencetak SEP (Surat Elegebilitas Peserta) bagi peserta BPJS. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir (khusus pasien umum). Petugas mengarahkan pasien kembali melapor ke <i>Nurse Station</i>. <p>B. Pendaftaran Pasien Poliklinik</p> <ul style="list-style-type: none"> Pendaftaran Pasien di loket pendaftaran <ol style="list-style-type: none"> Pasien mengambil nomor antrian sesuai status pasien (pasien baru/pasien lama) Pasien menunggu panggilan antrian Pasien menyerahkan nomor antrian ke petugas loket sesuai antrian pasien (pasien baru/pasien lama) Pasien menyerahkan kelengkapan persyaratan sesuai status pasien (pasien baru/pasien lama) Petugas memvalidasi persyaratan yang diserahkan. Syarat tidak lengkap, petugas menyarankan pasien untuk melengkapi atau menyarankan

- untuk menjadi pasien Umum/Eksekutif.
- g. Syarat lengkap, petugas melanjutkan pendaftaran poliklinik.
 - h. Petugas menjelaskan tentang isi formulir "General Consent Rawat Jalan".
 - i. Pasien menandatangani formulir "General Consent Rawat Jalan".
 - j. Pasien melakukan *finger print* (kecuali anak berusia dibawah 18 tahun).
 - k. Petugas mencetak SEP (Surat Elegibilitas Peserta)
 - l. Petugas mencetak kartu berobat pasien khusus pasien baru.
 - m. Petugas mengarahkan pasien ke Poliklinik yang dituju

• **Pendaftaran Pasien Di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)**

- a. Pasien yang mendaftar melalui Aplikasi Registrasi Online RSUDZA :
 - 1) Pasien terlebih dahulu mendaftar pada aplikasi Registrasi Online RSUDZA
 - 2) Scan kode *booking / QR Barcode* Registrasi Online
- b. Pasien yang mendaftar melalui Aplikasi Mobile JKN (M-JKN) :
 - 1) Pasien terlebih dahulu mendaftar pada aplikasi M-JKN
 - 2) Scan kode *booking / QR Barcode* M-JKN
- c. Pasien yang mendaftar *Onsite* (ditempat)
 - 1) Pasien membawa Nomor Kartu Berobat / Kartu BPJS
 - 2) Scan Nomor Kartu Berobat/Kartu BPJS
- d. Pasien melakukan *Fingerprint*/sidik jari (kecuali anak dibawah 17 tahun)
- e. SEP (Surat Elegibilitas Peserta) terbuat oleh sistem dan *Boarding Pass* tercetak.
- f. Jika ada kendala teknis pasien dapat menyampaikan kepada petugas yang siaga
- n. Petugas mengarahkan pasien ke Poliklinik yang dituju

C. Pendaftaran Pasien Rawat Inap

1. Pasien menyerahkan persyaratan rawat inap.
2. Petugas Admisi memvalidasi persyaratan yang diberikan.
3. Petugas Admisi memastikan ketersediaan ruang rawat inap.
4. Petugas Admisi menjelaskan ketersediaan ruang rawat inap kepada Pasien/Keluarga Pasien.
5. Petugas Admisi mendaftarkan Nama Pasien ke

		<p>dalam buku daftar tunggu jika ruang rawat inap yang dimaksud belum tersedia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Pasien didaftarkan dalam buku daftar tunggu, apabila ruang rawat inap tersedia, maka Petugas Admisi akan menghubungi Pasien/Keluarga Pasien. 7. Petugas Admisi melanjutkan penerimaan pasien rawat inap jika tersedia ruang rawat inap. 8. Petugas Admisi menjelaskan tentang isi formulir "General Consent Rawat Inap". 9. Petugas Admisi menjelaskan tentang isi formulir "Hak dan Kewajiban Pasien". 10. Petugas Admisi menjelaskan tentang isi formulir "Peraturan dan Tata Tertib Pasien Rawat Inap di RSUD dr.Zainoel Abidin". 11. Petugas Admisi menjelaskan tentang isi formulir "Akad Ijarah Jasa Pelayanan" 12. Petugas Admisi menyampaikan tentang fasilitas dan kapasitas ruang rawat dan alat medis yang belum dimiliki oleh RSUD dr. Zainoel Abidin. 13. Pasien/Keluarga Pasien menandatangani formulir "General Consent" dan "Akad Ijarah" jika setuju dilakukan rawat inap. 14. Petugas Admisi melakukan registrasi rawat inap pada System Pendaftaran Rawat Inap EMR (Electronic Medical Record). 15. Petugas Admisi mencetak formulir Lembar Masuk dan Keluar, SEP, Bukti Layanan dan Gelang Identitas Pasien beserta Stiker Barcode rawat inap. 16. Petugas Admisi menghubungi pendorong pasien sesuai keadaan pasien 17. Petugas Admisi memberikan Status Rekam Medis kepada pendorong pasien 18. Petugas Admisi mengarahkan Pasien ke ruang rawat inap
3	Waktu Pelayanan	<p>A. Pelayanann IGD : Setiap hari @ 24 Jam B. Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan : Pada Hari Kerja Jam 07.30 sd 15.30 Wib C. Pendaftaran Rawat Inap : Setiap hari @ 24 Jam</p>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS : Tanpa Biaya 2. Pasien Umum : Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan rekam medis IGD • Layanan rekam medis Poliklinik • Layanan rekam medis Rawat Inap

6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan <p>Link : https://rsudza.acehprov.go.id/komplain</p>
---	-----------------------------	---

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Permenkes No 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan rekam medis 3. Permenkes No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan <ol style="list-style-type: none"> a. Lokasi pendaftaran b. Ruang tunggu Kursi tunggu c. TV 2. Petugas <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat/loket pendaftaran <ol style="list-style-type: none"> 1) Loker Pendaftaran IGD 2) Loker Pendaftaran Rawat Jalan 3) Loker Admission Center (Pendaftaran Rawat Inap) 4) Loker PTT (Pelayanan Tuberculosis Terpadu) 5) Loker HD (Hemodialisa) 6) Loker Layanan Eksekutif 7) Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) b. Meja c. Kursi d. Alat tulis e. Meja Komputer f. Perangkat Komputer g. Perangkat Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) h. Printer SEP (Surat Eligibilitas Peserta) i. Kertas stiker j. Gelang pasien k. Mesin Fotocopy l. Kertas HVS m. Kertas 4 Fly (NCR) n. Formulir Rekam Medis Rawat Inap o. Rak penyimpanan dokumen rekam medis p. Sarana komunikasi telpon, airphone q. Kartu Berobat r. Printer Kartu Berobat
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strata 1 sederajat 2. D4 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan 3. D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

		4. SLTA sederajat yang berpengalaman, mampu mengoperasikan komputer, paham tentang alur pasien dan aturan penjaminan
4	Pengawasan Internal	Subbag Evaluasi dan Pelaporan
5	Jumlah Pelaksana	42 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional 2. Petugas kompeten 3. Kepastian jadwal pelayanan 4. Kepastian mendapatkan nomor antrian
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Petugas keamanan siap 2. Ruangan pelayanan dan peralatan memenuhi standar 3. Tersedia papan informasi keselamatan 4. Tersedia petunjuk arah, APAR dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Masyarakat

2. STANDAR LAYANAN SURAT KETERANGAN MEDIS (VISUM ET REPERTUM)

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Surat permohonan dari aparat Kepolisian kepada Direktur RSUD dr. Zainoel Abidin
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Penyidik mengajukan surat permintaan visum et repertum kepada rumah sakit Rumah sakit menerima surat permintaan dan meminta tanda pengenal polisi yang membawanya Rumah sakit meminta nomor telepon polisi untuk dihubungi kembali saat visum et repertum selesai Rumah sakit menyiapkan form visum et repertum dan berkas rekam medis pasien Rumah sakit meminta dokter yang berhak mengisi form visum et repertum Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien untuk penerbitan visum et repertum Dokter mengisi form visum et repertum Petugas mengetik, mencetak rangkap 3, dan memberikan cap stempel rumah sakit Dokter menandatangani Rumah sakit menghubungi polisi untuk menyelesaikan administrasi dan mengambil formulir visum et repertum Pasien dapat mengambil surat keterangan medis sendiri, atau pemohon lain dapat mengambilnya dengan surat kuasa dari pasien Pemohon harus menyelesaikan pembayaran biaya administrasi
3	Waktu Pelayanan	120 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> Pergub Nomor 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan

5	Produk Layanan	Surat visum et repertum
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan <p>Link : https://rsudza.acehprov.go.id/komplain</p>

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Permenkes No 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan rekam medis
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan <ol style="list-style-type: none"> a. Lokasi pendaftaran b. Ruang tunggu Kursi tunggu c. TV 2. Petugas <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat/loket pendaftaran b. Meja c. Kursi d. Alat tulis e. Meja, computer f. Printer g. Kertas stiker h. Formulir Rekam Medis Rawat Jalan i. Rak penyimpanan dokumen rekam medis j. Sarana komunikasi telpon, airphone k. Kartu Berobat l. Mesin pencetak Kartu Berobat
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik
4	Pengawasan Internal	Pelayanan Medis
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional 2. Petugas kompeten 3. Kepastian jadwal pelayanan 4. Kepastian mendapatkan nomer antrian
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan siap 2. Ruangan pelayanan dan peralatan memenuhi standar. 3. Tersedia papan informasi keselamatan 4. Tersedia petunjuk arah, APAR dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Masyarakat

3. STANDAR LAYANAN SURAT RAWATAN, SURAT KETERANGAN SAKIT, SURAT KETERANGAN KELAHIRAN, SURAT BEBAS FINGER, SURAT PEMERIKSAAN KESEHATAN JASMANI, SURAT PEMERIKSAAN THT, SURAT PEMERIKSAAN BUTA WARNA, MEDICAL CHECK UP.

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Surat Rawatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga Pasien Membawa pengantar dari Ruang Rawat Inap <p>B. Surat keterangan sakit & surat keterangan lainnya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / Keluarga pasien membawa pengantar dari Poliklinik <p>C. Surat keterangan kelahiran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga Pasien membawa pengantar dari Ruang Bersalin <p>D. Surat Pemeriksa Kesehatan Jasmani</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien wajib datang sendiri 2. Pasien Wajib diperiksa oleh dokter yang memeriksa 3. Mengisi formulir yang disediakan <p>E. Surat Bebas Finger</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga membawa pengantar dari dokter Spesialis yang sudah di ACC <p>F. Surat Pemeriksaan Buta Warna</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Wajib datang sendiri 2. Pasien wajib diperiksa oleh dokter Spesialis Mata 3. Membawa Pas Foto 3X4 Sebanyak 3 Lembar 4. Pasien mengisi formulir yang disediakan <p>G. Surat Pemeriksaan THT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien wajib datang 2. Pasien wajib diperiksa oleh dokter Spesialis THT-BKL 3. Pasien mengisi formulir yang disediakan <p>H. Medical Check Up</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien wajib datang 2. Pasien wajib diperiksa oleh dokter Spesialis
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien/Keluarga pasien (keluarga) Membawa pengantar Form surat rawatan dan Form surat sakit dari Ruang Rawat Inap & Poliklinik Rumah sakit • Pasien Mengisi Formulir surat kesehatan • Petugas menerima Form surat yang diantar pasien / keluarga • Petugas membuat surat rawatan • Petugas membuat surat keterangan sakit & surat keterangan lainnya • Petugas membuat surat kelahiran • Petugas membuat surat bebas Finger • Petugas membuat surat pemeriksaan Buta Warna


		<ul style="list-style-type: none"> • Petugas membuat surat pemeriksaan THT • Petugas membuat surat pemeriksaan kesehatan Jasmani • Petugas mengarahkan Keluarga/Pasien untuk melakukan pembayaran di Kasir RSUD • Petugas melihat bukti Pembayaran dan menyerahkan Surat Keterangan yang diminta dan Pasien atau keluarga
3	Waktu Pelayanan	15 menit / surat yang dibuat
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dikenakan biaya sesuai Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rawatan 2. Surat keterangan sakit & surat keterangan lainnya 3. Surat keterangan kelahiran 4. Surat Pemeriksa Kesehatan Jasmani 5. Surat Bebas Finger 6. Surat Pemeriksaan Buta Warna 7. Surat Pemeriksaan THT 8. Medical Check Up
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan Melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA :08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan <p>Link https://rsudza.acehprov.go.id/komplain</p>

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Permenkes No 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan rekam medis
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan <ol style="list-style-type: none"> a. Loker pendaftaran b. Ruang tunggu Kursi tunggu c. TV 2. Petugas <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat/loket pendaftaran b. Meja c. Kursi d. Alat tulis e. Meja, Computer f. Printer g. Kertas stiker h. Form Surat sakit & Rawatan i. Rak penyimpanan dokumen j. Sarana komunikasi telpon, airphone
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Administrasi

4	Pengawasan Internal	Pelayanan Medis
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional 2. Petugas kompeten 3. Kepastiar. jadwal pelayanan
7	Jaminan keamanan Dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan siap 2. Ruang pelayanan dan peralatan memenuhi standar 3. Tersedia papan informasi keselamatan 4. Tersedia petunjuk arah, APAR dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Masyarakat

4. LAYANAN AMBULANCE A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Ambulans Transportasi adalah pelayanan Ambulans Medik yang bertujuan untuk rujuk pasien ke Medan Sumatera Utara :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEP (Surat Elegibilitas Pasien) • Pengantar Rawat • Ringkasan Pasien Pulang (Discharge Summary) • Fotocopy Kartu Keluarga/ KTP • Fotocopy Kartu BPJS • Surat Rujukan Pasien • Surat Legalisasi Pelayanan • Surat Perawat Pendamping Pasien yang ditanda tangan oleh Kabid Keperawatan • Surat Rujukan yang ditanda tangan oleh Kasie Pelayanan Spesialistik dan Rujukan • Surat Diagnosis Pasien yang ditanda tangan oleh dokter pengirim • Surat Tugas Perawat dan Pendamping <p>Penyedia Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perawat/ bidan • Sopir • Tenaga lain sesuai kebutuhan
2	Prosedur	<p>Flow chart</p>  <pre> graph LR A[Pasien] --> B[Registra] B --> C[Unit Ambulan medik] </pre> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan registrasi • Ambulance siap
3	Waktu Pelayanan	Tiap hari, 24 Jam Respon time ≤ 30 menit
4	Biaya / Tarif	Pasien peserta BPJS : Bebas biaya Pasien Unum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	Pelayanan Ambulance transportasi

6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link : https://rsudza.acehprov.go.id/komplain
---	-----------------------------	--

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	UU penanggulangan bencana nomor 24 tahun 2007
2	Sarana dan Prasarana	1. Ambulan 2. Peralatan emergensi 3. Obat-obat emergensi 4. Tabung oksigen
3	Kompetensi Pelaksana	Sopir ambulans terlatih penanganan gawat darurat
4	Pengawasan Internal	Kasubbag Rumah Tangga
5	Jumlah Pelaksana	35 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai SPO
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Petugas kompeten 2. Alat terkalibrasi 3. Ruangan bersih 4. Pemakaian APD 5. Tersedia papan informasi keselamatan 6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi 7. Petugas pengamanan siap 24 jam
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Waktu tunggu pelayanan ambulans 30 menit

5. STANDAR LAYANAN MANAJEMEN KOMPLAIN

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	KTP/Identitas Diri No Rekam Medis No Telp./HP
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien/Keluarga Pasien menyampaikan keluhan, baik melalui Petugas dengan mengisi Formulir Aduan, Kotak Saran, Media Sosial WhatsApp ataupun Formulir QR Code Manajemen Komplain. 2. Pasien/Keluarga Pasien Menunggu klarifikasi dari petugas berdasarkan jenis komplain : <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk komplain ringan petugas penerima komplain memberikan tanggapan dengan memberi jawaban langsung terhadap komplain yang disampaikan.

		<p>b. Untuk komplain sedang petugas penerima komplain memberi tanggapan langsung melalui klarifikasi dan meneruskan pada unit terkait yang berhak menangani.</p> <p>c. Untuk komplain berat petugas penerima komplain melakukan klarifikasi dan meneruskan langsung pada kepala kemudian berkoordinasi dengan Direktur unit/perawat pengawas dan melalui Kepala Bidang Keperawatan atau Kepala Bidang Pelayanan Medis.</p>
3	Waktu Pelayanan	<p>d. Katagori Penyelesaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategori Ringan (Hijau) : 1 x 24 Jam • Kategori Sedang (Kuning) : 3 Hari • Kategori Berat (Merah) : 7 Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Layanan	Hasil tindaklanjut pengaduan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan <p>Link : https://rsudza.acehprov.go.id/komplain</p>

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017. Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan</p> <p>2. SK Direktur RSUDZA Banda Aceh No:701/60/2022, Tanggal 07 Maret 2022 tentang Pemberlakuan Standar Operasional (SPO) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.</p>
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Petugas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat pengaduan b. Meja c. Kursi d. Alat tulis e. Meja f. Komputer g. Printer h. Formulir i. Rak penyimpanan dokumen j. Sarana komunikasi telpon, airphone

		k. Air Meneral
3	Kompetensi Pelaksana	1. D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan 2. SLTA sederajat yang berpengalaman, mampu mengoperasikan komputer, paham tentang alur pasien dan aturan penjaminan
4	Pengawasan Internal	Subbag Infomasi, Komunikasi dan Kerjasama
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional 2. Petugas kompeten
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Petugas keamanan siap 2. Ruang pelayanan dan peralatan memenuhi standar 3. Tersedia papan informasi keselamatan 4. Tersedia petunjuk arah, APAR dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Masyarakat

6. LAYANAN RAWAT JALAN

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Karru keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) • Surat rujukan (jika ada) <p>B. Pasien Peserta BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS • Rujukan dari FKTP / FKTRL / SKDP
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dan keluarga masuk melalui pintu utama dan disambut oleh petugas. Apabila pasien tidak bisa berjalan tersedia kursi roda/<i>brandcart</i> dan petugas siap membantu ke poliklinik tanpa dipungut biaya. • Pasien dan keluarga mengambil nomor di TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) mandiri, Medical record/tidak mandiri. • Pasien dan keluarga dipanggil berdasar nomer urut pendafran • Untuk pasien BPJS akan mendapatkan SEP

		<ul style="list-style-type: none"> • Pasien umum /mandiri mendaftar di poli eksekutif langsung dan membayar tanghan layanan di Poli eksekutif langsung. • Pasien menuju klinik yang dituju • Pasien akan dilakukan pelayanan medik dan keperawatan • Pasien mendapatkan tatalaksana yang sesuai • Pasien konsul ke poliklinik lain atau periksa laborat/radiologi • Pasien yang konsul membawa hasil konsul/laborat/radiologi ke poli awal • Pasien pulang/masuk RS • Pasien MRS/rawat inap membawa pengantar rawat inap ke admisi • Pasien MRS diantar petugas ke tempat rawat inap beserta pengantar rawat inap dari admisi
3	Waktu Pelayanan	Hari kerja : Pelayanan Jam 08.00 sd 12.30 Wib Istirahat : 12.30 sd 13.30 Wib Pelayanan Jam 13.30 sd 16.30 Wib
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Peserta BPJS : Tanpa Biaya/ dijamin oleh BFJS Kesehatan • Pasien Umum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Poliklinik Anak • Poliklinik Bedah • Poliklinik Endokrin • Poliklinik Gabungan 1 • Poliklinik Geriatri • Poliklinik Jantung • Poliklinik Kebidanan • Poliklinik Orthopedi • Poliklinik Saraf • Poliklinik Eksekutif • Poliklinik Kulit & Kelamin • Poliklinik Mata • Poliklinik Paru • Poliklinik Penyakit Dalam • Poliklinik THF • Poliklinik Gabungan 2 • Poliklinik Gigi & Mulut
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan Link https://rsudza.acehprov.go.id/komplain

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan 2. Alat Medis 3. Non Medis
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter spesialis 2. Perawat
4	Pengawasan Internal	Kabid Pelayanan Medis
5	Jumlah Pelaksana	10 s/d 20 Orang per poli
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian waktu dan tarif pelayanan 4. Kepastian mendapatkan pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Alat terkalibrasi 2. Ruangan bersih dan memenuhi standar 3. Pemakaian APD petugas sesuai standar 4. Petugas keamanan siap 5. Tersedia papan informasi keselamatan 6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Sesuai Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan

7. LAYANAN RAWAT INAP

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan (Adminton Center)	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) • Surat rujukan (jika ada) • Surat Pengantar Rawat Inap • General Concent <p>B. Pasien Peserta BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS • Rujukan dari FKTP / FKTRL / SKDP • Surat Pengantar Rawat Inap • General Concent
2	Prosedur (Adminton Center)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat pengantar dari poliklinik yang dibawa petugas atau pasien/keluarga pasien 2. Melakukan wawancara untuk menentukan kelas ruang perawatan 3. Memperhatikan surat jaminan seperti BPJS, Jamsostek, jaminan perusahaan, jaminan kesehatan masyarakat miskin, dll 4. Menjelaskan tarif ruangan kepada pasien/keluarganya yang memerlukan 5. Konfirmasi ptelepon ke petugas di ruang rawat inap yang bersangkutan untuk memastikan tempat pasien dirawat

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Pasien lama/pasien yang sudah pernah berobat dilihat KIB pasien tersebut, apabila tidak dibawa dapat dicari di komputer untuk memastikan nomor rekam medis lama 7. Pasien baru dibuatkan KIB untuk menentukan nomor rekam medis pasien tersebut 8. Data pasien di input berdasarkan kartu identitas (KTP, SIM, atau pasport) 9. Entry data ke simrs dilakukan berdasarkan surat pengantar rawat inap, kemudian pencetakan lembar masuk dan surat eligibilitas pasien 10. Surat jaminan dirawat di kelas ditandatangani oleh pasien/walinya atau yang menjamin 11. Membuat berkas rekam medis 12. Adanya Pasien 13. Menyerahkan berkas rekam medis pasien 14. Memberikan informasi kepada keluarga pasien yang bertanya dimana ruang pasien dirawat 15. Melakukan konfirmasi dengan piket keperawatan bila ruangan penuh untuk mendapatkan kamar inap
3	Prosedur Pelayanan Rawat Inap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dengan membawa buku rawat inap (Status) 2. Pasien dan keluarga di edukasi oleh petugas (Info Concent) terkait dengan fasilitas yang di ruang rawat inap. 3. Melakukan pengkajian awal medis rawat inap 4. Melakukan pemeriksaan Vital Sign 5. Pasien diantar ke kamar rawat inap sesuai dengan kelasnya.
4	Waktu Pelayanan	3-5 hari (Waktu pelayanan sesuai dengan CV)
5	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Peserta BPJS : Tanpa Biaya/ dijamin oleh BPJS Kesehatan. • Pasien Umum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
6	Produk Layanan	<p>Layanan rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zam-Zam 1 (VIP) • Zamzam (VIP) • Zamzam 3 (Kelas I) • Zamzam 4 (VIP) • Arafah 1 • Arafah 2 • Arafah 3 • Mina 1 • Mina 2 • Raudah 2 • Raudah 3 • Raudah 4 • Raudah 5 • Raudah 6 • Raudah 7 • Aqsa 1 (Kelas I) • Aqsa 2 • Aqsa 3 • Shafa • Nabawi • Kamar Bersalin

7	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan Link : https://rsudza.acehprov.go.id/komplain
---	-----------------------------	---

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan 2. Alat Medis 3. Non Medis
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter spesialis 2. Dokter PPDS 3. Perawat / Bidan 4. Administrasi 5. PPA Lain (Farmasi, Gizi, dll)
4	Pengawasan Internal	Kabid Pelayanan Medis
5	Jumlah Pelaksana	20 s/d 30 Orang per ruang
6	Jaminan Pelayanan	Seluruh pasien dirawat sesuai dengan SPO
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Petugas kompeten 2. Alat terkalibrasi 3. Ruangan bersih 4. APD petugas lengkap 5. Tersedia papan informasi keselamatan 6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi 7. Petugas pengamanan siap 24 jam
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Sesuai Standar Pelayanan Minimal Rawat Inap

8. LAYANAN GAWAT DARURAT

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	A. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) B. Pasien Peserta BPJS <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (bagi pasien lama) • Kartu identitas (KTP) • Kartu BPJS C. Pasien tanpa Identitas/tanpa keluarga

2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien/ keluarga datang ke instalasi Gawat Darurat dengan cara datang sendiri atau di rujuk dari rumah sakit lain. • Pasien dan keluarga dapat menggunakan Kartu identitas (KTP), Kartu BPJS dan Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) • Pendaftaran oleh keluarga / pengantar di Admission IGD • Pemilahan pasien sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan (triage) dalam waktu kurang dari 5 menit. • Pasien selanjutnya akan diperiksa oleh Dokter Spesialis • Pasien akan dilakukan tindakan medis sesuai prioritas/ tingkat kegawatdaruratan pasien • Pemeriksaan penunjang dilakukan jika diperlukan, pasien dan keluarga menunggu hasil pemeriksaan dengan respon time waktu sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil laboratorium selama 2 jam 2. Radiologi 1 jam 3. USG emergensi 1 jam • Jika pasien tidak dirawat, maka pasien dan keluarganya menunggu diobservasi di IGD maksimal 6 jam, setelah itu pasien akan dipulangkan/boleh berobat jalan atas seizin Dokter pananggung jawab pasien (DPJP) • Waktu tunggu di IGD oleh pasien dan keluarganya jika di rawat selama 6 jam • Setelah mendapatkan pelayanan maka pasien dan keluarganya melakukan penyelesaian administrasi keuangan di kasir bagi pasien umum dan melengkapi semua dokumen yang diperlukan bagi pasien dengan jaminan asuransi baik BPJS, BPJS Ketenagakerjaan dll. • Selanjutnya pasien diputuskan pulang/ rawat inap/ rujuk balik ke rumah sakit asal perujuk. • Untuk pasien tanpa identitas tetap dilayani sesuai dengan standar pelayanan gawat darurat di rumah sakit.
3	Waktu Pelayanan	240 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS : Tanpa Biaya/ dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	Layanan gawat darurat
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan <p>3. Link: https://rsudza.acehprov.go.id/komplain</p>

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan 2. Alat Medis 3. Non Medis
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter spesialis 2. Dokter Umum 3. Perawat
4	Pengawasan Internal	Kabid Pelayanan Medis
5	Jumlah Pelaksana	10 s/d 20 Orang per ruang
6	Jaminan Pelayanan	Seluruh pasien dirawat sesuai dengan SPO
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Ruangan dan peralatan sesuai standar. 2. Petugas keamanan siap 3. Tersedia papan informasi keselamatan 4. Tersedia petunjuk arah, APAR dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Survey kepuasan Masyarakat

9. LAYANAN OPERASI

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Persetujuan Tindakan Operasi 2. Surat persetujuan Tindakan Pembiusan 3. Kartu BPJS 4. Kartu identitas (KTP/ SIM/ Pasport) 5. Pemeriksaan penunjang (radiologi, laboratorium) 6. Persiapan darah
2	Prosedur	1. Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) memberikan penjelasan terkait tindakan operasi di rawat jalan ataupun di rawat inap 2. Pasien / keluarga menandatangani surat persetujuan operasi 3. Pasien disiapkan untuk tindakan operasi di ruang rawat inap (untuk operasi elektif / terjadwal dan emergensi) 4. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi dan melakukan serah terima 5. Pasien dilakukan tindakan operasi 6. Setelah operasi selesai, pasien dipindahkan ke ruang pemulihan untuk dilakukan observasi pasca operasi 7. Setelah observasi selesai, maka petugas ruang pemulihan akan melakukan serah terima dengan petugas ruangan 8. Pasien kembali ke ruang perawatan / pulang
3	Waktu Pelayanan	Elektif (08.00-16.45), elektif diluar jam dinas (16.45-21.00), emergency (24 jam)

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	Layanan Operasi elektif, emergensi, dan diluar jam dinas
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link https://rsudza.acehprov.go.id/komplain

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar operasi memiliki 14 Theater (2 theater emergensi dan 12 theater elektif) 2. Kamar operasi memiliki beberapa alat medis diantaranya adalah lampu operasi, meja operasi, mesin suction, mesin harmonic, mesin diathermi, mesin laparaskopi, C arm, mesin vitrectomy, mesin phaco, mesin laser urologi, high speed drill bedah sarah, drill ortopedi, mikroskop, mesin suction koagulan (CUSA), film viewer, monitor portable, mesin anastesi. 3. Kamar operasi memiliki beberapa alat non medis diantaranya adalah meja, kursi, printer, tong sampah
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis yang memberi layanan di kamar operasi memiliki kompetensi pembedahan diantaranya adalah dokter spesialis onkologi, bedah mulut, bedah digestive, bedah anak, bedah plastik, mata, ortopedi, urologi, THT, obsgyn, bedah saraf, bedah thoreks, bedah vaskuler. 2. Perawat yang memberi layanan di kamar operasi telah memiliki sertifikat kompetensi keterampilan perawat kamar bedah, dan beberapa perawat memiliki kompetensi advance seperti laparaskopi, dan tulang belakang
4	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Pelayanan Medis
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah dokter spesialis yang memberi layanan di kamar operasi adalah 87 dokter spesialis 2. Jumlah perawat yang memberi layanan di kamar operasi adalah 89 perawat 3. Jumlah bidan perinatologi yang memberi

		layanan di kamar operasi adalah 9 bidan perinatologi.
6	Jaminan Pelayanan	Seluruh pelayanan di kamar operasi sesuai dengan SPO
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat medis yang digunakan di kamar operasi telah dikalibrasi 2. Teather di kamar operasi telah memenuhi standar dimana kelembaban dan suhu sudah tercapai sesuai standar, memiliki hepa filter, sistem AC sentral dan lantai sudah dilapisi vinyl 3. Setiap tindakan pembedahan menggunakan APD yang sesuai standar 4. Di kamar operasi tersedia alat pemadam api ringan, dan terdapat penunjuk arah evakuasi apabila ada bencana alam atau kebakaran 5. Adanya genset sehingga apabila terjadi pemadaman listrik maka
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Sesuai Standar Pelayanan Minimal di

10. PELAYANAN EKSEKUTIF

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum/Baru, Mandiri :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien datang di pendaftaran dengan membawa kartu identitas seperti KTP, KK (Kartu Keluarga). <p>B. Pasien BPJS Non FBI :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien membawa rujukan faskes I/puskesmas/ RS • Kartu BPJS • KTP/KK <p>C. Pasien lama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu pasien RSUD dr. Zainoel Abidin <p>D. Pasier. Perusahaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • KTP, KK, dan Kartu Berobat • Kartu Identitas dari perusahaan seperti ID Card Perusahaan, Asuransi, Surat pengantar/ Penjaminan dari perusahaan.
2	Prosedur	<p>A. Rawat Jalan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien dan keluarga masuk melalui pintu utama dan disambut oleh petugas. Apabila pasien tidak bisa berjalan tersedia kursi roda/<i>brandcart</i>. Pasien dapat menghubungi petugas poliklinik eksekutif melalui airphone pada pusat informasi atau menghubungi nomor handphone poliklinik langsung. Dan petugas siap menjemput pasien menuju poliklinik eksekutif Lantai 2 No. 14 dengan kursi roda/<i>brandcart</i> tanpa dipungut biaya. • Pasien dan keluarga langsung ke pendaftaran pada poliklinik eksekutif lantai

		<p>2 No poli 14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien dan keluarga dapat melakukan <i>request</i> dokter yang akan di temui. Bila tidak ada <i>request dokter</i> dapat dibuatkan janji temu dengan dokter yang berjaga sesuai kebutuhan layanan dokter umum/spesialisasi/konsultan yang diinginkan • Pasien dan keluarga dipanggil berdasar nomer urut pendaftaran sesuai dengan spesialisasi yang ingin di kunjungi. • Pasien akan di dampingi selama pelayanan • Pasien yang akan melakukan pemeriksaan penunjang diluar poliklinik eksekutif, akan tetap di dampingi oleh petugas pendamping. • Pasien umum./mandiri mendapatkan billing untuk membayar di kasir, sedangkan pasien perusahaan akan ditanggung biaya pengobatannya oleh perusahaan, bila ada selisih dapat menyelesaikan pembayaran pada kasir yang ada di poliklinik eksekutif • Pasien dapat resep, menunggu persiapan dan terima obat dipoliklinik eksekutif. • Pasien boleh pulang/bila memerlukan alat bantu, akan diantarkan sampai ke mobil jemputan. <p>B. Pasien Rawat Inap:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien Eksekutif yang akan melakukan rawat inap dari poliklinik eksekutif, akan disiapkan segala administrasinya melalui staf pendaftaran (<i>medical record</i>) pada poliklinik eksekutif, dan pasien akan diantarkan ke ruang rawat inap oleh petugas poliklinik eksekutif beserta dokumen administrasi pasien. • Pasien Eksekutif yang akan melakukan rawat inap dari Instalasi Gawat Darurat, akan mendapatkan triage dan penanganan kegawat daruratan pada IGD kita sesuai dengan prosedur, dan akan disiapkan segala administrasinya melalui staf pendaftaran (<i>medical record</i>) pada IGD, lalu pasien akan diantarkan ke ruang rawat inap oleh petugas IGD beserta dokumen administrasi pasien.
3	Waktu Pelayanan	<p>Rawat Jalar/Poliklinik Eksekutif: Senin - Jumat: 08.00 - 16.00</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabtu - Minggu: sesuai perjanjian • Hari Libur Nasional : Libur <p>Klinik Med'ik Dasar: • Setiap hari 24 jam.</p> <p>Rawat Inap: • Buka setiap hari 24 jam.</p>

4	Biaya / Tarif	Pergub No 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan dan Surat Keputusan Direktur yang berlaku.
5	Produk Layanan	<p>Poliklinik eksekutif:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokter Umum • Dokter Gigi Umum • Spesialisasi Anak • Spesialisasi Bedah Umum • Spesialisasi Bedah Urologi • Spesialisasi Bedah Plastik • Spesialisasi Bedah Thoraks Kardiovaskuler • Spesialisasi Bedah Saraf • Spesialisasi Bedah Orthopedi • Spesialisasi Bedah Digestif • Spesialisasi Bedah Anak • Spesialisasi Bedah Mulut • Spesialisasi Endokrin • Spesialisasi Jantung • Spesialisasi Kebidanan • Spesialisasi Saraf • Spesialisasi Kulit & Kelamin • Spesialisasi Mata • Spesialisasi Paru • Spesialisasi Penyakit Dalam • Spesialisasi THT • Spesialisasi Gigi & Mulut • Spesialisasi VCT • Spesialisasi Kejiwaan • Spesialisasi Gizi Klinis • Spesialisasi Akupunktur • Spesialisasi Anestesi • Spesialisasi Rehab Medik • Spesialisasi Forensik • Spesialisasi Okupasi • Spesialisasi Emergency • Spesialisasi Geriatri <p>Layanan Penunjang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spesialisasi Patologi Anatomi • Spesialisasi Patologi Klinik • Spesialisasi Mikrobiologi Klinik • Spesialisasi Radiologi <p>Kelas Rawat Inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kelas 2 • Kelas 1 • VIP • VVIP
6	Penanganan Pengaduan	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email: Layananeksekutifrsudza@gmail.com • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan <p>Link: https://rsudza.acehprov.go.id/komplain</p>

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Undang-Undang No.... tentang Rumah Sakit • Undang - Undang No. 38 tahun 2014 tentang Keperawatan.
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang Poliklinik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran: mandiri, online, konfirmasi by phone/wa. • Ruang tunggu: Kursi, TV, AC, dispenser, gelas dan air putih, rak majalah + majalah, leaflet, Al Qur'an, petunjuk job desk • Ruang Konsultasi Dokter • Alat kesehatan: Standar ruang Poliklinik (TT periksa pasien, timbangan, tensimeter, trolley, perlengkapan GV dll, kursi roda, brandcart, Obat-obatan/BHP standar. • Perangkat Administrasi: Lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, • Farmasi: Konfirmasi penjaminan Obat, persiapan dan pemberian Obat • Kasir : Konfirmasi penjaminan, pembayaran biaya layanan langsung tunai/transfer/ Debit/kredit. • lemari B3 • Support sarana K3 : Tabung apar pemadam api, Fire alarm sistem, smoke detektor <p>2. Ruang Rawat Inap:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempat Tidur Pasien • Meja Obat/ Tempat makan pasien • Loker pasien • Kamar Mandi: Air Panas/Dingin • AC • Sofa • Kursi Pendamping pasien • TV + remot TV • Kulkas • Dispenser • Airphone ruangan • Trolley Emergency Set + Tabung Oksigen + DC Shock • Trolley GV • Lemari B3 • Support sarana K3 : Tabung apar pemadam api, Fire alarm sistem, smoke detektor • Alat Pelindung Diri: Pelindung Kepala dgn code warna, pelindung Wajah, Pelindung Telinga, pelindung Saluran Pernafasan, Pelindung Tangan, Pelindung Kaki, Pakaian pelindung. • Keamanan : Pegawai, pasien, pengunjung, sarana prasarana.

3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga Administrasi • Dokter spesialis (Konsultan) • Dokter spesialis • Dokter gigi spesialis (Konsultan) • Dokter gigi spesialis • Dokter umum • Dokter gigi umum • Perawat, bidan, fisioterapi, ahli gizi, psikolog • Tenaga non medis/kesehatan lainnya • Transporter • Cleaning service
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan oleh Atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Seluruh Pegawai dan Dokter yang terlibat dalam layanan eksekutif. (Sesuai SK)
6	Pemberian Pelayanan	Pemberian Layanan sesuai SPO
7	Jaminan Pelayanan	Seluruh pelayanan sesuai dengan SPO
8	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat terkalibrasi 2. Ruangan bersih dan memenuhi standard 3. Tersedia dan Pemakaian APD petugas sesuai standard. 4. Petugas keamanan siap. 5. Tersedia papan informasi keselamatan Tersedia APAR. 6. Petunjuk arah dan jalur evakuasi 7. Tersedia Fasilitas Medis dan Non Medis yang mendukung keselamatan.
9	Evaluasi kinerja Pelaksana	Sesuai standar pelayanan minimal eksekutif

11. LAYANAN INSTALASI PUSAT PELAYANAN JANTUNG TERPADU

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum/Mandiri: Pasien datang di pendaftaran dengan dengan membawa kartu identitas seperti KTP/SIM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien yang pembayaran dengan jaminan harus membawa rujukan dari faskes pertama seperti puskesmas/dokter keluarga/faskes I/dokter praktek swasta/RS <p>B. Pasien BPJS PBI/BPJS Non PBI: <ul style="list-style-type: none"> • Pasien rujukan faskes I/puskesmas/RS • Kartu BPJS/JKN • KTP/KK </p> <p>C. Pasien baru: <ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan seperti diatas </p> <p>D. Pasien lama: <ul style="list-style-type: none"> • Kartu kontrol dari RSUD dr. Zainoel Abidin </p>

2	Prosedur	<p>A. Pelayanan pasien kardiovaskular di IGD dan Poli RSUD dr. Zainoel Abidin dapat berasal dari pasien umum, asuransi perusahaan, dan BPJS serta dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu pasien emergensi, pasien rawat inap dan pasien rawat jalan.</p> <p>B. Pasien emergensi yang masuk ke RSUD dr. Zainoel Abidin bisa berasal dari IGD dan Poli RSUD dr. Zainoel Abidin.</p> <p>C. Pasien rawat jalan dapat berasal dari IGD dan Poli RSUD dr. Zainoel Abidin.</p> <p>D. Pasien rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dikonsultasikan untuk mendapat pelayanan di ruang rawat inap, ICCU dan HCU dan apabila bahkan bila diperlukan dapat dilakukan tindakan di ruang kateterisasi Jantung dan Ruang OK hybrid.</p> <p>E. Pasien dapat langsung mendapat perawatan baik di ICCU, HCU dan rawat inap. Pasien setelah mendapat perawatan ICCU selanjutnya masuk ke rawat inap terlebih dulu sebelum <i>ambulatory</i>/rawat jalan.</p>
3	Waktu Pelayanan	<p>A. Pelayanan rawat inap 24 jam</p> <p>B. Pelayanan kegawat daruratan kardiovaskular 24 jam</p> <p>C. Ruang kateterisasi Jantung Elektif jam 08.00 s/d selesai : senin s/d Jumat Ruang kateterisasi Jantung Emergency 24 jam.</p> <p>D. Pelayanan kamar operasi elektif jam 08.00 s/d selesai : senin s/d Jumat, layanan kamar operasi emergency 24 jam</p> <p>E. Pelayanan poliklinik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hari senin-kamis pukul 08.00-- 16.45 • Hari Jumat pukul 08.00—16.00 • Hari sabtu, minggu dan libur nasional tutup
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan. 2. Pasien Umum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	<p>A. Poliklinik rawat jalan VIP dan non VIP dewasa</p> <p>B. Layanan pemeriksaan kardiovaskular non invasif meliputi Rekam Jantung 24 jam (Holter monitoring), Exercise (Treadmill dan Ergocycle) Stress Test, X-Ray, Echocardiography, TEE, MRI, MSCT dan USG Doppler Vascular.</p> <p>C. Layanan Diagnostik Invasif (kateterisasi) : IVUS (Intra Vaskular Ultrasaund), Rotablator</p> <p>D. Layanan bedah jantung dewasa dan anak</p> <p>E. Layanan kamar operasi hybrid</p> <p>F. Layanan prevensi dan rehabilitasi kardiovaskuler</p> <p>G. Layanan rawat inap dewasa</p> <p>H. Layanan ruang HCU dan Cardiac intensif Care (ICCU)</p>

		I. Layanan Laboratorium J. Layanan Farmasi K. Ballroom/ruang pertemuan
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ WA :08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggung jawabkan • Scan barcode pengaduan Link: https://rsudza.acehprov.go.id/komplain

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang Uundang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang-Undang No.38 tahun2014 tentang Keperawatan. c. Permenpan RBNo.15 tahun2014 tentang Standar Pelayanan. d. Permenkes No.11 tahun2017 tentang Keselamatan Pasien. e. Permenkes No. 30 tahun 2020 Kualifikasi Perijinan Rumah Sakit.
2	Sarana dan Prasarana	a. Ruang rawat jalan b. Ruang rawat irap c. Ruang perawatan intermediate dan intensif d. Ruang kateterisasi e. Ruang operasi f. Ruang operasi hybrid g. Ruang kateterisasi h. Ruang pemeriksaan radiologi i. Ruang kantor j. Ballroom k. Ruang tunggu pasien+musholla+Toilet l. Ruang Dokter Jaga.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter spesialis 2. Perawat
4	Pengawasan Internal	Kabid Pelayanan Medis
5	Jumlah Pelaksana	10 s/d 20 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian waktu dan tarif pelayanan 4. Kepastian mendapatkan pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	a. Alat terkalibrasi. b. Ruangan bersih dan memenuhi standard. c. Pemakaian APD petugas sesuai standard. d. Petugas keamanan siap. e. Tersedia papan informasi keselamatan. f. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Sesuai Standar Pelayanan Mirimal

12. LAYANAN MOBIL JENAZAH
A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat asli Elegibilitas Peserta BPJS • Fotocopy Kartu Tanda Penduduk • Fotocopy Kartu Keluarga • Fotocopy Pengantar Rawat • Fotocopy Ringkasan Medis • Surat Kematian.
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat Ruangan/IGD menelpon ke Kamar Jenazah • Kamar Jenazah/ petugas menghubungi Instalasi Ambulance, Jika ada keluarga yang memerlukan mobil jenazah. • Sopir ambulance menyiapkan mobil jenazah
3	Waktu Pelayanan	Tiap hari, 24 Jam Respon time ≤ 30 menit
4	Biaya / Tarif	Pasien memiliki KTP Aceh : Bebas biaya (ditanggung Pemerintah Aceh) Pasien non penduduk Aceh : Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	Layanan mobil ambulance jenazah
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan • Link https://rsudza.acehprov.go.id/komplain

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	UU penanggulangan bencana nomor 24 tahun 2007
2	Sarana dan Prasarana	1. Ambulan 2. Peralatan emergensi 3. Obat-obat emergensi 4. Tabung oksigen
3	Kompetensi Pelaksana	Sopir ambulan
4	Pengawasan Internal	Kasubbag Rumah Tangga
5	Jumlah Pelaksana	35 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai SPO
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Petugas kompeten 2. Alat terkalibrasi 3. Ruangan bersih 4. Pemakaian APD

		5. Tersedia papan informasi keselamatan 6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi 7. Petugas pengamanan siap 24 jam
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Waktu tunggu pelayanan ambulan 30 menit

13. LAYANAN RADIOLOGI

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Rawat Jalan : 1. Umum : Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter klinik spesialis. 2. BPJS : SEP (Surat Eligibilitas Pasien) yang didapat saat pendaftaran, Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter klinik spesialis. Rawat Inap : A. BPJS dan Umum : Surat Permintaan B. Pemeriksaan dari dokter spesialis.
2	Prosedur	1. Pasien datang dari poliklinik/rawat inap atas perintah dokter yang memeriksa. 2. Pasien menuju ruang radiologi. 3. Petugas radiologi membuat rekening pembayaran sesuai dengan lembaran permintaan pemeriksaan radiologi. 4. Petugas radiologi memberikan nomor antrian kepada pasien. 5. Pasien BPJS : a. Menunggu antrian sampai nomor antrian dipanggil. 6. Pasien Umum : a. Sambil menunggu nomor antrian, pasien membayar ke kasir terlebih dahulu biaya pemeriksaan radiologi. b. Setelah itu pasien kembali ke radiologi melanjutkan menunggu nomor antrian sampai dipanggil. 7. Petugas radiologi melakukan pemeriksaan radiologi kepada pasien. 8. Setelah pemeriksaan selesai hasil dikeluarkan dan diserahkan kepada pasien
3	Waktu Pelayanan	1. Setiap hari : 24 jam 2. Jumlah waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto : 3 Jam
4	Biaya / Tarif	1. Pasien Peserta BPJS : Tanpa Biaya/ dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	Jenis Pemeriksaan Foto Rontgen meliputi: 1. Abdomen 3 posisi 2. Cervical 3. Extremitas Superior 4. Extremitas Inferior 5. Thorax 6. Thoraco Lumbal

7. Lumbal Sacral
8. Sinus Paranasal
9. Schedell
10. Pelvis
11. Pelvimetri
12. Temporo Mandibular Joint
13. Polos Abdomen
14. Sacro Iliaca Joint
15. Hip Joint
16. Shoulder Joint
17. Knee Joint
18. Mastoid
19. Os Nasal
20. Soft Tissue Leher
21. Panoramic
22. Mamografi
23. Dll

Jenis Pemeriksaan Fluoroscopy Konvensional Kontras

1. BNO - IVP
2. Barium Enema
3. Barium Follow Through
4. Cclon in loop
5. Cystografi
6. Fistulografi
7. Myelografi
8. Uretrografi
9. Uretro cystografi
10. Atresiaani
11. Phlebografi
12. Dll

Jenis Pemeriksaan Ct Scan

1. Ct Scan Kepala kontras non kontras
2. Ct Scan Sinus Paranasal Kontras non kontras
3. Ct Scan Mastoid Kontras non Kontras
4. Ct scan Maxilla kontras non kontras
5. Ct Scan Cervical kontras non kontras
6. Ct Scan Thorax kontras non kontras
7. Ct Scan Abdomen kontras non kontras
8. Ct Scan Abdomen 3 fase dengan kontras
9. Ct scan urologi kontras non kontras
10. Ct Scan Cardiac dengan kontras
11. Ct Scan angiografi dengan kontras
12. Ct Scan Ekstremitas atas kontras non kontras
13. Ct Scan Ekstremitas bawah kontras non kontras
14. Ct Scan Trans Thoracic Needle Aspiration (TTNA) dengan kontras
15. Dll

Jenis Pemeriksaan MRI

1. MRI Whole Spine
2. MRI Kepala kontras non kontras
3. MRI Ekstremitas Superior
4. MRI Ekstremitas Inferior
5. MRI Vertebrae Cervical kontras non kontras
6. MRI Vertebrae Thoracalis kontras non kontras
7. MRI Vertebrae Lumbalis kontras non

		kontras 8. MRCP 9. MRI Pelvis 10. MRI Shoulder 11. MRI Thorax 12. MRI Adomen Pelvis 13. Dll
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan Link : https://rsudza.acehprov.go.id/komplain

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Ruman Sakit
2	Sarana dan Prasarana	A. RUANGAN : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang administrasi/pendaftaran dan ruang tunggu 2. Ruang pemeriksaan untuk : Pemeriksaan ekstremitas, Pemeriksaan pelvis, Pemeriksaan thorax, Pemeriksaan vertebra, Pemeriksaan dengan kontras 3. Ruang pemeriksaan untuk pemeriksaan panoramic /dental. 4. Ruang USG untuk pemeriksaan USG 5. Ruangan pelengkap <ul style="list-style-type: none"> - Ruang kepala instalasi radiologi - Ruang jaga radiografer - Ruang operator - Ruang pertemuan - Ruang UPS - Gudang - Kamar mandi petugas dan kamar mandi pasien B. PERALATAN <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan peralatan dan perijinan <ul style="list-style-type: none"> - Philips Bucky Diagnost - Siemens YSIO Max - Siemens Luminos Agile Max - Siemens Mammomat Inspiration - Siemens Mobillet Mira Max - Radiografi Mobile GE Amx 220 - Radiografi Mobile GE Amx 220 - Siemens CT Scan Somatom Sensation 64 Slice - Siemens CT Scan Somatom Perspective 128 Slice - Trident Panoramic

		<p>2. Jenis peralatan</p> <p>a. Unit utama</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radiografi Umum 500 mA - Radiografi umum Fluoroscopy Konvensional 500 mA - Radiografi Mobile 200 mA - Mamografi - Panoramic - pesawat USG - <p>b. Peralatan pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digital Radiografy - Flat Panel Detector - Grid - Apron - Kaca Mata Pb - Thyroid Shield - Gonad Shield - Oksigen - Tensimeter - Standar infus - Obat-obatan emergency - Injector high pressure - Suction - Dll
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka instalasi radiologi 2. Koordinator pelayanan radiologi 3. Pelaksana radiologi dan pengendali mutu pelayanan 4. Pelaksana radiologi dan PPR 5. Pelaksana radiologi dan inventarisasi 6. Pelaksana radiologi dan pengendali mutu peralatan 7. Pelaksana radiologi 8. Administrasi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka. Instalasi radiologi : 1 2. Ke. Ruang radiologi : 1 3. Pelaksana radiologi dan pengendali mutu pelayanan : 1 4. Pelaksana radiologi dan PPR : 8 5. Pelaksana radiologi dan inventarisasi : 1 6. Pelaksana radiologi dan pengendali mutu peralatan : 1 7. Pelaksana radiologi : 58 8. Administrasi : 5
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian waktu dan tarif pelayanan 4. Kepastian mendapatkan pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat terkalibrasi 2. Ruangan bersih dan memenuhi standar 3. Pemakaian APD petugas sesuai standar 4. Petugas keamanan siap 5. Tersedia papan informasi keselamatan

		6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Sesuai Standar Pelayanan Minimal

14. LAYANAN HD

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. PASIEN BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rujukan dari Faskes Tk I 2. SEP BPJS 3. Surat Perintah Hemodialisis reguler dari DPJP HD untuk pasien HD reguler, atau surat traveling HD untuk pasien HD traveling dari RS lain (atas persetujuan DPJP HD) 4. Hasil pemeriksaan laboratorium (HbsAg, Anti HCV dan Anti HIV) bagi pasien baru dan traveling <p>C. PASIEN UMUM</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat perintah I advis HD dari DPJP HD atau surat traveling HD bagi pasien traveling dari RS lain (atas persetujuan DPJP HD) b. Advis HD cito dari DPJP HD untuk pasien yang memerlukan tindakan HD cito. c. Hasil pemeriksaan laboratorium (HbsAg, Anti HCV dan Anti HIV) bagi pasien baru dan traveling
2	Prosedur	<p>UNTUK PASIEN REGULER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengantar langsung menuju ruang tunggu HD, daftar ke loket pendaftaran dengan antrian 2. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu 3. Pasien masuk ke ruang HD sesuai dengan bed yang telah dibagikan bagi pasien regular 4. Bagi pasien baru mengkonfirmasi kehadiran dengan Eled Manager atau Perawat Senior tentang kesediaan tempat, bila tempat tersedia maka pelayanan HD bisa diberikan 5. Bila proses HD telah se'esai dan kondisi sudah stabil, pasien boleh pulang <p>UNTUK PASIEN NON REGULER / CITO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat ruang rawat inap / IGD mendaftarkan pasien ke Ruang HD 2. Petugas HD mengkonfirmasi ketersediaan tempat pada Perawat rawat inap / IGD 3. Perawat ruang rawat inap / IGD mengantar pasien menuju Ruang HD 4. Pasien dilakukan tindakan HD sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan 5. Bila proses HD telah selesai, perawat memberitahu ruang rawat inap bahwa proses HD telah selesai, pasien bisa dijemput 6. Pasien dibawa ke ruang rawat inap

3	Waktu Pelayanan	Pelaksanaan HD: 5 jam atau sesuai advis dokter
4	Biaya / Tarif	1. Pasien Peserta BPJS : Tanpa Biaya/ dijamin oleh BPJS Kesehatan 2. Pasien Umum Pergub no 57 tahun 2013 tentang Tarif Jasa layanan
5	Produk Layanan	1. Pelayanan Hemodialisis reguler 2. Pelayanan Hemodialisis non reguler / cito 3. Pelayanan Hemodialisis traveling 4. Pelayanan Hemodialisis rawat inap / IGD 5. Pelayanan Hemodialisis Intensive
6	Penanganan Pengaduan	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Email : rsudza@acehprov.go.id • Website : https://rsudza.acehprov.go.id/ • WA : 08116850650 • Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain • Surat yang bisa dipertanggungjawabkan • Scan barcode pengaduan Link: https://rsudza.acehprov.go.id/komplain

C.MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
2	Sarana dan Prasarana	1. Mesin HD sebanyak 50 mesin + 3 back up untuk HD Central 2. Mesin HD sebanyak 5 mesin + 2 back up untuk HD IW / IGD 2 3. Mesin HD sebanyak 1 mesin untuk HD di RICU 4. Mesin HD sebanyak 1 mesin untuk HD di ICCU 5. Mesin HD sebanyak 2 mesin untuk HD di ICU
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam bersertifikat Dialisis 2. Dokter Umum bersertifikat Dialisis 3. Perawat bersertifikat Mahir Hemodialisis 4. Teknisi bersertifikat perawatan mesin HD dan RO 5. Administrasi minimal mahir operasional computer
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Instalasi Dialisis : 1 2. Case Manager : 1 3. Koordinator pelayanan HD : 2 4. Dokter Spesialis Ginjal Hipertensi : 4 5. Dokter Umum : 4 6. Perawat HD : 40 7. Pengendali Mutu : 3

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian waktu dan tarif pelayanan 4. Kepastian mendapatkan pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat terkalibrasi 2. Ruangan bersih dan memenuhi standard 3. Pakaian APD petugas sesuai standard 4. Petugas keamanan siap 5. Tersedia papan informasi keselamatan 6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Sesuai Standar Pelayanan Minimal


 DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 dr. ZAINOEL ABIDIN,

 ISRA FIRMANSYAH