



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

Jl. Raya Ngabang - Sanggau No. 109 Telp.(0563) 221027, 21585

Fax.(0563) 2022845 NGABANG 79357

Website : www.rsud.landakkab.go.id e-mail:rsdlandak@gmail.com

**KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK
Nomor : 100.3.6/18.1/KEP-DIR/BIDPELJANGMED**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN LANDAK

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dengan ditetapkannya Keputusan Direktur RSUD Landak Nomor 445.3/22.1/RSUD-L/2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa keputusan direktur sebagaimana huruf a sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan dan tuntutan pelayanan sehingga perlu dilakukan perubahan sesuai dengan perkembangan terkini, sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Landak tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Landak Tahun 2023

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6573);
6. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);

11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. 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);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 436);
14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 316);
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 964);
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35);
17. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
18. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
19. Peraturan Bupati Landak Nomor 20 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2012 Nomor 343);

20. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 280);
21. Peraturan Bupati Landak Nomor 85 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok, fungsi, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 713);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK.
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Landak meliputi ruang lingkup pelayanan :
1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)
 2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
 3. Pelayanan Instalasi Rawat Inap
 4. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
 5. Pelayanan Instalasi Radiologi
 6. Pelayanan Instalasi Laboratorium
 7. Pelayanan Unit Tranfusi Darah Rumah Sakit (UTDRS)
 8. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik
 9. Pelayanan Instalasi Farmasi
 10. Pelayanan Instalasi Gizi
 11. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
 12. Pelayanan Ambulance
 13. Pelayanan Kasir
 14. Pelayanan Pengaduan
- KETIGA : Standar Pelayanan Sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM kesatu wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Pembinaan dan pengawasan terhadap Surat Keputusan ini dilaksanakan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Landak
- KELIMA : Standar Pelayanan pada RSUD Landak sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEENAM : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan pada penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : NGABANG
Pada tanggal : 05 Januari 2023
Plt. Direktur RSUD Landak,



dr. ALBERTUS GEOVANI
Pembina/IVa
NIP. 19770403 200904 1001



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

Jl. Raya Ngabang – Sanggau No. 109 Telp.(0563) 221027, 21585

Fax.(0563) 2022845 NGABANG 79357

Website : www.rsud.landakkab.go.id e-mail:rsdlandak@gmail.com

LAMPIRAN 2.

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

NOMOR : 100.3.6/18-1/KEP-DIR/BIDPELJANGMED

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH LANDAK TAHUN 2023

STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawat Daruratan;5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu;6. Pedoman Kemenkes Republik Indonesia Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.7. Peraturan Bupati Landak Nomor 85 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Landak8. Peraturan Bupati Landak Nomor 81 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 92 Tahun 2020 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Landak

2	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum dan atau Kerjasama Perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport) 3. Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memilikikartu identitas) 4. Surat rujukan bagi pasien yang dirujuk dari FKTP 5. Surat Jaminan Pelayanan (bagi pasien tanggungan perusahaan) <p>B. Pasien Peserta JKN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport) 3. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) 4. Surat rujukan bagi pasien yang dirujuk dari FKTP <p>C. Pasien dengan tanpa pengenalan identitas</p> <p>Berdasarkan Surat Keterangan Kepolisian atau Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</p>
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga dan atau pengantar di <i>Admission</i> IGD 3. Pemilahan pasien sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan (triage) 4. Dilakukan tindakan medis sesuai prioritas atau tingkat kegawatdaruratan pasien 5. Dilakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan 6. Pengambilan obat di depo farmasi IGD 7. Penyelesaian administrasi di kasir bagi pasien umum 8. Pasien pulang jika keadaan pasien tidak gawat darurat dan dinyatakan boleh pulang oleh dokter 9. Pasien memerlukan penanganan selanjutnya dimasukkan ke dalam ruang observasi (maksimal 6 jam), dimasukkan ke ruang rawat inap sesuai dengan kondisi pasien 10. Pasien memerlukan penanganan selanjutnya dan tidak tersedia di RSUD Landak pasien dirujuk dengan terlebih dahulu koordinasi menggunakan aplikasi SISRUITE dan pasien dinyatakan aman untuk dirujuk oleh DPJP dan atau dokter Jaga IGD.

4	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jam Operasional 24 jam terbagi dalam 3 shift : <ol style="list-style-type: none"> a. Dinas Pagi : Pukul 07.30 s/d 14.00 WIB b. Dinas Sore : Pukul 14.00 s/d 20.00 WIB c. Dinas Malam : Pukul 20.00 s/d 08.00 WIB 2. Respon kontak pertama dengan petugas (perawat / dokter) adalah 5 (lima) menit atau kurang setelah pasien tiba di IGD 3. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
5	Biaya / Tarif	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai) / Perusahaan / Asuransi Tarif sesuai Peraturan Bupati Landak Nomor 81 Tahun 2022</p> <p>*Tarif belum termasuk BMHP dan obat</p> <p>B. Pasien Peserta JKN (BPJS)</p> <p>Sesuai dengan Tarif Klaim Pelayanan Bagi Pasien JKN yang terbaru /tarif Ina-CBG's</p>
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pasien Gawat Darurat / resusitasi 24 jam 2. PONEK 3. Ambulance 24 jam
7	Sarana prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman parkir <i>ambulance</i> 2. Ruang Triase 3. Ruang Dekontaminasi 4. Ruang Observasi 5. Ruang Resusitasi 6. Ruang Tindakan 7. Ruang Isolasi 8. Ruang Kontrol 9. Ruang Tunggu Keluarga Pasien dilengkapi dengan televisi 10. Ruang PONEK 11. Depo Farmasi IGD 24 jam 12. Kasir 24 jam 13. Ambulance 24 jam 14. Toilet Pasien 15. Air Conditioner (AC) 16. Telepon 17. Jaringan internet 18. Komputer 19. Printer 20. <i>Audio Paging System</i>

8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki STR dan SIPD yang masih berlaku b. <i>On call</i> 2. Dokter Umum <ol style="list-style-type: none"> c. Memiliki STR dan SIPD yang masih berlaku d. Memiliki sertifikasi ATLS dan ATCLS 3. Perawat <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki STR dan SIP yang masih berlaku b. Memiliki sertifikasi BTLS dan BTCLS 4. Bidan <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki STR dan SIP yang masih berlaku b. Memiliki sertifikasi PONEK 5. Petugas Ambulance Gawat Darurat dengan sertifikasi BTCLS dan Evakuasi Medik 6. Satpam dengan sertifikasi Bantuan Hidup Dasar 7. Seluruh petugas mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi dan keahlian masing - masing 8. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring & Evaluasi oleh Kepala Instalasi dan Kepala Ruangan Gawat Darurat 2. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang Medik dan Seksi Pelayanan Medik
10	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsdlandak@gmail.com 2. Website : rsud.landakkab.go.id 3. Telepon : 0813 4919 9367 4. SMS : 0813 4919 9367 5. Ruang Pengaduan : Unit Pengaduan , Gedung Poliklinik Rawat Jalan RSUD Landak 6. Kotak Saran 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Landak di Nomor <i>whatsapp</i> : 0813 4800 3904
11	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah Petugas di Instalasi Gawat darurat : 70 orang terbagi dalam 3 (tiga) shift jaga, yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Instalasi 1 orang 2. Kepala Ruangan 1 orang

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Dokter umum 6 orang 4. Dokter Spesialis 11 orang 5. Perawat 21 orang 6. Bidan 20 orang 7. Admin 2 orang 8. Apoteker 4 orang 9. Asisten Apoteker 4 orang 10. Admission 3 orang 11. Kasir 3 orang 12. <i>Cleaning Service</i> 3 orang 13. Satpam 3 Orang 14. POS 1 orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan, santun dan semangat melayani dengan cinta kasih.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) 4. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam triwulan 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan 2 kali dalam setahun (setiap 6 bulan) 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien 4. Ketersediaan sarana pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Plt. Direktur RSUD Landak,

dr. ALBERTUS GEOVANI
 Pembina/IVa
 NIP. 19770403 200904 1001





PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

Jl. Raya Ngabang - Sanggau No. 109 Telp.(0563) 221027, 21585

Fax.(0563) 2022845 NGABANG 79357

Website : www.rsud.landakkab.go.id e-mail:rsdlandak@gmail.com

LAMPIRAN 3.

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

NOMOR : 100.3.6/18.1/KEP-DIR/BIDPELJANGMED

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH LANDAK TAHUN 2023

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN ²

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang – Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan2. Undang – Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawat Daruratan;5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu;6. Pedoman Kemenkes Republik Indonesia Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35);8. Peraturan Bupati Landak Nomor 85 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Landak9. Peraturan Bupati Landak Nomor 81 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati

		Nomor 92 Tahun 2020 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Landak
2	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum dan atau Kerjasama Perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat (bagi pasien lama) 2. Kartu Identitas (KTP / SIM / Pasport) 3. Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) 4. Surat rujukan bagi pasien yang dirujuk dari FKTP 5. Surat Jaminan Pelayanan (bagi pasien tanggungan perusahaan) <p>B. Pasien Peserta JKN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat (bagi pasien lama) 2. Nomor Induk Kependudukan (NIK) 3. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) 4. Surat rujukan bagi pasien yang dirujuk dari FKTP
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian 2. Pasien menunggu di ruang tunggu BPJS/pasien umum/pasien perusahaan untuk pemanggilan nomor antrian 3. Pendaftaran di loket sesuai dengan nomor antrian 4. Petugas pendaftaran melakukan verifikasi berkas 5. Pasien menunggu di klinik spesialis yang dituju 6. Petugas pendaftaran menyerahkan berkas ke petugas penerbit SEP bagi pasien peserta JKN untuk menerbitkan SEP rawat jalan 7. Pasien dilayani sesuai dengan klinik yang dituju oleh dokter spesialis 8. Bagi pasien umum melakukan pembayaran di kasir rawat jalan 9. Pasien melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 10. Pasien mengambil obat di Depo Farmasi rawat jalan 11. Pasien pulang dengan membawa surat rujukan balik bagi peserta JKN 12. Pasien dengan indikasi rawat inap akan diarahkan ke IGD untuk pendaftaran sebagai pasien rawat inap oleh petugas <i>admission</i> IGD
4	Waktu Pelayanan	<p>Senin s/d Jumat</p> <p>Pukul 08.00 s/d 14.00 WIB</p>

5	Biaya / tarif	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai) / Perusahaan / Asuransi Tarif sesuai Peraturan Bupati Landak Nomor 81 Tahun 2022</p> <p>*Tarif belum termasuk BMHP dan obat</p> <p>B. Pasien Peserta JKN (BPJS)</p> <p>Sesuai dengan Tarif Klaim Pelayanan Bagi Pasien JKN yang terbaru /tarif Ina-CBG's</p>
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan 2. Pelayanan pasien di Klinik Spesialis Bedah 3. Pelayanan pasien di Klinik Spesialis Penyakit Dalam 4. Pelayanan pasien di Klinik Spesialis Anak 5. Pelayanan pasien di Klinik Spesialis Kandungan dan Kebidanan 6. Pelayanan pasien di Klinik Bedah Mulut 7. Pelayanan pasien di Klinik Mata 8. Pelayanan pasien di Klinik Pelayanan Keluarga Berencana Rumah Sakit (PKBRS) 9. Pelayanan pasien di Klinik Gigi 10. Pelayanan pasien di Instalasi Farmasi 11. Pelayanan pasien di Instalasi Laboratorium 12. Pelayanan pasien di Instalasi Radiologi 13. Pelayanan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik 14. Pelayanan pasien di Klinik Gizi 15. Pelayanan pasien di Klinik <i>Tuberculosis</i> 16. Pelayanan pasien di Klinik VCT 17. Pelayanan pasien di Klinik Medical Check Up 18. Pelayanan pasien Konsultasi Ketergantungan NAPZA 19. Pelayanan pasien di klinik Geriatri
7	Sarana prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Counter</i> Pendaftaran 2. Ruang tunggu dilengkapi dengan televisi dan media edukasi 3. Ruang pemeriksaan dokter spesialis dan dokter umum di klinik yang sesuai standar 4. Ruang konsultasi gizi 5. Ruang konsultasi apoteker 6. Ruang Laktasi 7. Ruang PKBRS



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK
Jl. Raya Ngabang - Sanggau No. 109 Telp.(0563) 221027, 21585
Fax.(0563) 2022845 NGABANG 79357
Website : www.rsud.landakkab.go.id e-mail:rsdlandak@gmail.com

LAMPIRAN 1.

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

NOMOR : 100.3.6/8.1/KEP-DIR/BIDPELJANGMED

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH LANDAK TAHUN 2023

PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

A. PELAYANAN MEDIK DAN KEPERAWATAN

1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)
2. Pelayanan Rawat Jalan
 - a). Klinik Spesialis Bedah Mulut
 - b). Klinik Spesialis Penyakit Dalam
 - c). Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan
 - d). Klinik Spesialis Anak
 - e). Klinik Spesialis Bedah
 - f). Klinik Spesialis Mata
 - g). Klinik *Tuberculosis*
 - h). Klinik VCT
 - i). Klinik Konsultasi Gizi
 - j). Klinik *Medical Check Up*
 - k). Klinik Geriatri
 - l). Klinik Pelayanan Keluarga Berencana Rumah Sakit (PKBR)
 - m). Klinik Konsultasi Ketergantungan NAPZA
3. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
4. Pelayanan Rawat Inap
 - a). Rawat Inap Nifas
 - b). Rawat Inap Anak
 - c). Rawat Inap Penyakit Dalam
 - d). Rawat Inap Bedah
 - e). *High Care Unit* (HCU)
 - f). *Intensive Care Unit* (ICU)
 - g). PICU/NICU
 - h). Perinatologi

- i). Isolasi Tekanan Negatif
- j). Isolasi Non Tekanan Negatif

B. PELAYANAN PENUNJANG MEDIK

- 1. Pelayanan Radiologi
- 2. Pelayanan Laboratorium
 - a). Laboratorium Tes Cepat Molekuler (TCM)
 - b). Laboratorium *Polymerase Chain Reaction* (PCR)
- 3. Pelayanan Unit Tranfusi Darah Rumah Sakit (UTDRS)
- 4. Pelayanan Ambulance
- 5. Pelayanan Rehabilitasi Medik
- 6. Pelayanan Farmasi
- 7. Pelayanan Gizi

C. PELAYANAN NON MEDIK

- 1. Pelayanan Rekam Medis
 - a). Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
 - b). Pendaftaran Pasien Rawat Inap
- 2. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
- 3. Pelayanan *Central Sterilization Sterile Departement* (CSSD)
- 4. Pelayanan *Laundry*
- 5. Pelayanan Pengolahan Limbah

D. PELAYANAN ADMINISTRASI

- 1. Pelayanan Keuangan
- 2. Pelayanan Pengaduan
- 3. Pelayanan Administrasi Tata Usaha (Legalisir)
- 4. Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)




Plt. Direktur RSUD Landak,
dr. ALBERTUS GEOVANI
Pembina/IVa
NIP. 19770403 200904 1001

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Ruang Pengaduan 9. Ruang Pelayanan Geriatri 10. Ruang PKRS 11. <i>Play ground</i> anak 12. Komputer 13. Layar Monitor 14. <i>Printer</i> 15. <i>USG</i> 16. <i>EKG</i> 17. Dental Unit 18. Alat Periksa Mata 19. <i>Sound System</i> 20. Meja 21. Kursi 22. Kursi Roda 23. <i>Air Conditioner (AC)</i> di semua Klinik 24. Jaringan internet gratis bagi pasien dan pengunjung 25. Pesawat telepon dan Jaringan wifi 26. <i>Antrian Online</i> 27. <i>Printer ID Card</i> 28. <i>Audio Paging System</i> 29. Toilet Disabilitas 30. Jalur Evakuasi
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis , Dokter Gigi dan Dokter Umum yang memiliki STR dan SIP yang masih berlaku dan di <i>update</i> di HFIS BPJS 2. Tenaga farmasis yang memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 3. Tenaga perawat dan bidan yang memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 4. Tenaga Rekam Medik yang memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 5. Tenaga Dietisian yang memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 6. SMA/DIII atau S1 Tenaga non kesehatan lainnya yang sudah terlatih 7. Semua petugas mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi dan keahlian masing - masing

		8. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring & Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Jalan 2. Dilakukan rapat minimal 1 (satu) kali dalam 1 bulan oleh setiap unit yang dihadiri Kepala Instalasi dan staf dan dilaporkan ke Bidang masing - masing sesuai dengan jenjang struktural 3. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan, Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang Medik, Kepala Bidang Pelayanan Non Medik dan Kepala Bagian Tata Usaha
10	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsdlandak@gmail.com 2. Website : rsud.landakkab.go.id 3. Telepon : 0813 4919 9367 4. SMS : 0813 4919 9367 5. Ruang Pengaduan : Unit Pengaduan, Gedung Poliklinik Rawat Jalan RSUD Landak 6. Kotak Saran 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Landak di Nomor <i>whatsapp</i> : 0813 4800 3904
11	Jumlah pelaksana	<p>Berjumlah 51 orang, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan memverifikasi berkas 6 (enam) orang 2. Penerbit Surat Eligibilitas Peserta (SEP) pasien JKN 2 orang 3. 6 (enam) orang menerima pendaftaran untuk pasien Umum/Perusahaan/Asuransi 4. Petugas rekam medik 7 (tujuh) orang 5. Perawat Poli rawat jalan 9 orang 6. Bidan 2 orang 7. Dokter Spesialis 11 orang 8. Dokter Umum 2 orang 9. Dokter gigi 2 orang 10. Apoteker 2 orang 11. Asisten Apoteker 2 orang 12. Kasir 2 orang 13. Satpam 2 orang

		<p>14. <i>Cleaning Service</i> 1 orang</p> <p>15. Penata gigi dan mulut 2 orang</p>
12	Jaminan pelayanan	<p>Diwujudkan dengan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan, santun dan semangat melayani dengan cinta kasih.</p>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) 4. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam triwulan 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan 2 kali dalam setahun) 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien 4. Ketersediaan sarana pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Pt. Direktur RSUD Landak,



dr. ALBERTUS GEOVANI
Pembina/IVa

NIP. 19770403 200904 1001



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

Jl. Raya Ngabang - Sanggau No. 109 Telp.(0563) 221027, 21585

Fax.(0563) 2022845 NGABANG 79357

Website : www.rsud.landakkab.go.id e-mail: rsdlandak@gmail.com

LAMPIRAN 4.

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANDAK

NOMOR : 100.3.6/18.1/KEP-DIR/BIDPELJANGMED

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH LANDAK TAHUN 2023

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6573);3. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;

		<p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35);</p> <p>8. Peraturan Bupati Landak Nomor 85 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Landak</p> <p>9. Peraturan Bupati Landak Nomor 81 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 92 Tahun 2020 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Landak</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport) 3. Kartu keluarga (bagi bayi / anak yang belum memiliki kartu identitas) 4. Surat Pengantar Rawat Inap 5. <i>General Conccent</i> <p>B. Pasien Peserta JKN /Perusahaan / Asuransi (yang bekerjasama dengan RSUD Landak)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport) 3. Kartu Asuransi 4. Surat jaminan perusahaan 5. Surat rujukan 6. Surat Pengantar Rawat Inap 7. <i>General Conccent</i>
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ Keluarga Melakukan pendaftaran rawat inap di admisi IGD baik pasien yang datang sendiri melalui IGD atau Instalasi Rawat Jalan 2. Pasien/keluarga mengurus persyaratan menginap pasien sesuai jenis pembayaran pasien : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien JKN : mengurus SEP dan persyaratan

		<p>lainnya di admisi IGD dengan waktu maksimal 3 x 24 jam SEP sudah terbit</p> <p>b. Pasien Umum/Perusahaan/Jasa Raharja mengurus persyaratan langsung dengan petugas administrasi di ruangan</p> <p>3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap dan melakukan serah terima pasien dengan petugas rawat inap</p> <p>4. Pasien mendapatkan dokter penanggungjawab sesuai yang diinginkan dan mendapatkan pemeriksaan penunjang yang tepat</p> <p>5. Pemberian asuhan medis, keperawatan dan asuhan profesi kesehatan lainnya selama perawatan</p> <p>6. Selama pasien dirawat bila terjadi perubahan kondisi/memburuk atau membutuhkan penanganan lebih lanjut maka pasien dapat dipindahkan ke ruang intensif sesuai kebutuhan pasien dengan persetujuan DPJP atau perlu dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi tipenya dan lengkap spesialisasinya.</p> <p>7. Perencanaan pasien pulang bila pasien sudah sembuh</p> <p>8. Pasien dapat dipulangkan oleh DPJP dengan membawa surat Ringkasan Pasien Pulang /resume medis</p> <p>9. Penyelesaian administrasi / pembayaran dikasir (khusus pasien umum)</p> <p>10. Bila pasien meninggal, pasien dapat dibawa ke kamar jenazah 30 menit setelah pasien dinyatakan meninggal</p>
4	Waktu Pelayanan	<p>Setiap Hari (24 jam, 7 hari/minggu)</p> <p>Lama perawatan sesuai dengan kasus dan kondisi pasien</p>
5	Biaya / Tarif	<p>A.Pasien Umum (Bayar Tunai) / Perusahaan /Asuransi Tarif sesuai Peraturan Bupati Landak Nomor 81 Tahun 2022</p> <p>*Tarif belum termasuk BMHP dan obat</p>

		<p>B.Pasien Peserta JKN (BPJS)</p> <p>Sesuai dengan Tarif Klaim Pelayanan Bagi Pasien JKN yang terbaru /tarif Ina-CBG's</p>
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Rawat Inap 2. Pelayanan Rawat <i>Intensive</i> 3. Pelayanan Rawat Inap Isolasi 4. Pelayanan rujukan pasien
7	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rawat Inap VIP 2. Ruang Rawat Inap Kelas I 3. Ruang Rawat Inap Kelas II 4. Ruang Rawat Inap Kelas III 5. Ruang ICU 6. Ruang PICU/NICU 7. Ruang HCU 8. Ruang Isolasi Tekanan Negatif 9. Ruang Isolasi Non Tekanan Negatif 10. Depo farmasi Rawat Inap 11. Ruang Tindakan 12. Ruang Konsultasi 13. Ruang Kepala Ruangan 14. Ruang Alat dan Obat pasien 15. Ruang Resusitasi Neonatal
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis, Dokter Subspesialis dan Dokter Gigi Spesialis dengan Surat Penugasan Klinik (SPK) dan Rincian Kewenangan Klinik (RKK) 2. Perawat/ bidan dengan Surat Penugasan Klinik (SPK) dan Rincian Kewenangan Klinik (RKK) 3. Profesi Pemberi Asuhan lainnya (Dietisien, Farmasi, Rehabilitasi Medik) dengan Surat Penugasan Klinik (SPK) dan Rincian Kewenangan Klinik (RKK) 4. Mempunyai kompetensi baik Pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing – masing 5. Dapat melakukan komunikasi efektif dalam pelayanan

9	Pengawasan Internal	<p>Kepala Instalasi Rawat Inap melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat bulanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tujuan: evaluasi kegiatan bulan lalu, evaluasi kinerja individu sebagai bagian dari sistem pengendalian dan melakukan perencanaan untuk bulan berjalan. b. Dihadiri oleh Kepala Instalasi, DPJP, dan seluruh staf Instalasi rawat inap c. Dihadiri oleh kepala ruangan bersama staf diruangan dan unit masing - masing 2. Rapat Insidentil Rapat Insidentil dilakukan jika ada kejadian yang tidak diharapkan atau apabila ada kejadian luar biasa yang dapat berpotensi terganggunya pelayanan kesehatan di RSUD Landak. <p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang Medik dan Kepala Seksi Pelayanan Medik</p>
10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsdlandak@gmail.com 2. Website : rsud.landakkab.go.id 3. Telepon : 0813 4919 9367 4. SMS : 0813 4919 9367 5. Ruang Pengaduan : Unit Pengaduan, Gedung Poliklinik Rawat Jalan RSUD Landak 6. Kotak Saran 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Landak di Nomor <i>whatsapp</i> : 0813 4800 3904
11	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah petugas di Instalasi rawat Inap : 193 orang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Anastesi : 1 Orang 2. Dokter Spesialis Bedah : 2 Orang 3. Dokter Spesialis Bedah Mulut :1 Orang 4. Dokter Spesialis Obgyn :1 Orang 5. Dokter Spesialis Mata :1 Orang 6. Dokter Spesialis Anak : 2 orang 7. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 2 Orang 8. Dokter Spesialis Radiologi : 1 orang 9. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 2 Orang 10. Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi

		<p>Medik : 1 orang</p> <p>11. Perawat Ruangan Rawat Inap : 76 orang</p> <p>12. Perawat Ruangan Rawat Inap Isolasi : 26 orang</p> <p>13. Perawat Ruangan Intensif : 34 Orang</p> <p>14. Bidan : 17 orang</p> <p>15. Apoteker : 2 orang</p> <p>16. Asisten Apoteker : 3 orang</p> <p>17. Gizi : 9 orang</p> <p>18. Tenaga Administrasi : 2 orang</p> <p>19. Tenaga POS : 5 orang</p> <p>20. Tenaga <i>cleaning service</i> : 5 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>1. Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan, santun dan semangat melayani dengan cinta kasih</p> <p>2. Memberikan Pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Edukasi dan Informasi kepada Pasien dan Keluarga untuk pemenuhan hak pasien</p> <p>2. Penetapan Indikator Mutu pelayanan Instalasi Rawat Inap</p> <p>3. Pelaksanaan <i>patient safety</i> sesuai dengan Standar Keselamatan Pasien</p> <p>4. Kepuasan Pelanggan Instalasi rawat Inap</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan bersama dengan Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Kepala Seksi Pelayanan Medik untuk selanjutnya dibuat rencana tindak lanjut dan pelaporan mutu pelayanan ke komite mutu.</p> <p>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <p>a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>b. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat</p> <p>c. Laporan Kinerja Pelayanan</p> <p>d. Rapat Pimpinan (Rapat manajemen setiap 3</p>