

STANDAR PELAYANAN



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN
2023**



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD ZEIN
NOMOR : 445/56.a/SK/RSUD.M-ZEIN/V/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD ZEIN

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein;

Mengingat

- a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
- b. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

- c. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
- e. 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);
- f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional;
- g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Kedokteran;
- h. Peraturan Menteri Kesehatan No 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perijinan RS;
- i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi RS;
- j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 417 Tahun 2011 tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit;
- k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
- l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

- m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- n. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 52 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur (Berita Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2013 Nomor 2);
- o. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur (Berita Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2014 Nomor 49);
- p. Peraturan Bupati Nomor 48 tahun 2014 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung timur;
- q. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur (Berita Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2014 nomor 49);
- r. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Kode Etik Pegawai Aparatur Sipil Negara
- s. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015, tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada BLUD Unit Pelaksana teknis RSUD Kabupaten Belitung Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD ZEIN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD ZEIN

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada RSUD Muhammad Zein, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA** : Standar Pelayanan RSUD Muhammad Zein sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan Pendaftaran Terpadu (*One Stop Service*);
 2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan;
 3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat;
 4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap;
 5. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif;
 6. Pelayanan Ponsek;
 7. Pelayanan Kamar Operasi;
 8. Pelayanan Instalasi Pemulasaran Jenazah;
 9. Pelayanan Instalasi Laboratorium;
 10. Pelayanan Instalasi Radiologi;
 11. Pelayanan Instalasi Farmasi;
 12. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik;
 13. Pelayanan Informasi Pengaduan;
 14. Pelayanan Kasir;
 15. Pelayanan Unit Transfusi Darah;
 16. Pelayanan Hemodialisa;
 17. Pelayanan Rawat Inap Paviliun;
 18. Pelayanan PICU/NICU;
 19. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Kerohanian (MMPI)
 20. Pelayanan Instalasi Gizi
 21. Pelayanan Instalasi Laundry

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini merupakan suatu kesatuan yang tidak terpisahkan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT** : Segala biaya akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran RSUD Muhammad Zein.
- KELIMA** : Surat keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- KEENAM** : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan sebelumnya tentang Penetapan Standar Pelayanan pada RSUD Kabupaten Belitung Timur dihapuskan.

Ditetapkan di : Manggar
Pada Tanggal : 25 Mei 2023



dr. Vonny Primasari, MARS
NIP. 19740327 200804 2 001

Lampiran I
Surat Keputusan Direktur RSUD Muhammad Zein
Nomor : 445/56.a/SK/RSUD.M-ZEIN/V/2023
Tanggal : 25 Mei 2023
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Pada
Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad
Zein

PROFIL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

MUHAMMAD ZEIN

I. Gambaran Umum

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

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik maka sebagai jawabannya adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen

dari mutu adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah Belitung Timur merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Belitung Timur yang terletak di Jalan Raya Manggar-Gantung Desa Padang Kecamatan Manggar Kabupaten Belitung Timur. Berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Belitung Timur sebagai bentuk kepedulian Pemerintah Kabupaten Belitung Timur terhadap peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 05 tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah Belitung Timur yang memiliki tugas pokok melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Berdasarkan Keputusan Bupati Belitung Timur Nomor : 440/560/KEP/IV/2006 tentang penetapan tanggal operasional maka RSUD Belitung Timur resmi beroperasi mulai tanggal 1 September 2006 yang merupakan Rumah Sakit Umum Kelas D dan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 242/Menkes/SK/IV/2009.

Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur diberikan otonomi untuk mengelola manajemen rumah sakit daerah berdasarkan prinsip efektifitas, efisiensi, dan produktifitas sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur menjadi Badan Layanan Umum Daerah berdasarkan Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2014 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur. Seiring dengan

meningkatnya upaya pemberian jaminan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Belitung Timur, selain penambahan perkembangan teknologi kedokteran, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur memiliki 4 (empat) spesialis dasar yaitu: pelayanan Spesialis Kandungan, Spesialis Anak, Spesialis Bedah, dan Spesialis Penyakit Dalam dan beberapa penambahan spesialis lainnya yaitu Pelayanan Spesialis THT, Spesialis Neurologi, Spesialis Patologi klinik dan Spesialis Radiologi.

Pada tahun 2017 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung berganti status yang dulunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Belitung Timur, menjadi Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah (UPT RSUD) Kabupaten Belitung Timur dengan kepemilikan Pemerintah Daerah yang secara struktur organisasi dibawah langsung oleh Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Belitung Timur (DKPPKB) berdasarkan Keputusan Bupati dengan berdasarkan Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 36 Tahun 2017 tentang Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Daerah pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Belitung Timur tertanggal 23 Oktober 2017.

Dan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Perdagangan Kabupaten Belitung Timur Nomor : 503/001/IOP.RS/DPMPTSPPI/2018 tentang Izin Operasional Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan maka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur resmi menjadi Rumah Sakit Umum Kelas C mulai tanggal 31 Januari 2018. UPT RSUD Kabupaten Belitung Timur resmi berganti nama menjadi RSUD Muhammad Zein pada tahun 2022 berdasarkan Surat Keputusan Bupati Belitung Timur Nomor : 188.45-113 Tahun 2022 tentang pengesahan nama RSUD Muhammad Zein sebagai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur.

Adapun visi, misi, motto kerja, nilai-nilai yang dianut tujuan serta logo Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein yaitu sebagai berikut :

1. Visi RSUD Muhammad Zein

“Menjadi Rumah Sakit dengan Pelayanan Prima dan Terpercaya “

2. Misi RSUD Kabupaten Belitung Timur

- a. Mewujudkan tata kelola Rumah Sakit yang profesional dan akuntabel.
- b. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara komprehensif, berkesinambungan dan akuntabel.

3. Motto RSUD Muhammad Zein

Motto Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein adalah *“Bersahabat, Tanggap dan Penuh tanggung jawab (BTP)”* yang bermakna hangat dan responsif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan Rumah Sakit.

4. Nilai-nilai yang dianut oleh RSUD Muhammad Zein yaitu :

- a. Ikhlas
- b. Jujur
- c. Disiplin
- d. Kerjasama
- e. Profesional

Nilai ikhlas sebagaimana dimaksud adalah bahwa dalam melayani setiap petugas Rumah Sakit harus memiliki motivasi pemberian pelayanan tanpa pamrih dan tanpa diskriminasi serta melakukan yang terbaik, dilandasi prinsip bekerja adalah ibadah. Nilai jujur sebagaimana dimaksud adalah bahwa dalam melayani, setiap petugas Rumah Sakit harus memiliki komitmen dan kesadaran untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan aturan yang berlaku. Nilai disiplin sebagaimana dimaksud adalah bahwa dalam melayani, setiap petugas Rumah Sakit selalu taat aturan, bekerja tepat waktu guna memenuhi janji layanan. Nilai kerjasama sebagaimana dimaksud adalah bahwa dalam melayani, setiap petugas Rumah Sakit berupaya untuk

selalu membangun komunikasi, koordinasi, kerjasama dan kolaborasi yang baik guna mewujudkan kesamaan gerak dan langkah untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

5. Tujuan RSUD Muhammad Zein

Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi upaya penyembuhan dan rehabilitasi, peningkatan derajat kesehatan serta upaya pencegahan penyakit kepada masyarakat untuk mewujudkan tugas-tugas pemerintah daerah dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta meningkatkan kinerja.

6. Logo RSUD Muhammad Zein



Logo Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein berupa Palang Hijau yang dinaungi oleh Pelangi dengan gambar dan penjelasan sebagaimana berikut:

- Makna dan Filosofi Logo adalah pelangi yang menaungi palang hijau dan tulisan RSUD Muhammad Zein melambangkan sejuta harapan kehidupan, kesejahteraan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan terpercaya.
- Warna Pelangi Merah, Jingga, Kuning, Hijau, Biru, Nila dan Ungu adalah melambangkan pemberian pelayanan yang penuh dengan cinta kasih, penuh kesejahteraan, kehangatan, penuh harapan kebaikan, memberikan kenyamanan dan kedamaian, keikhlasan, serta pelayanan yang adil dan bijaksana dengan memperhatikan standar dan mutu pelayanan.
- Palang Hijau adalah melambangkan sebagai pemberi pelayanan kesehatan terbaik dan berorientasi pada keselamatan pasien.
- Tulisan RSUD Muhammad Zein adalah melambangkan organisasi yang tangguh dalam menghadapi tantangan hambatan, serta memiliki semangat perubahan untuk menjadi rumah sakit dengan pelayanan prima.

Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein bertugas untuk melaksanakan upaya penyembuhan, upaya pemulihan, upaya pencegahan dan upaya peningkatan derajat kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna; melaksanakan upaya rujukan; dan mengelola limbah rumah sakit sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein melaksanakan fungsi: pelayanan medik; pelayanan penunjang medik dan non medik; pelayanan asuhan keperawatan; pelayanan rujukan; pelaksanaan pendidikan dan pelatihan; pengelolaan administrasi dan keuangan; pelaksanaan penelitian dan pengembangan; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Muhammad Zein berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.
5. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;

7. Surat Keputusan Komisi Akreditasi Rumah Sakit Nomor : 1666/KARS/X/2014 tanggal 1 Oktober 2014 tentang Penetapan Status Akreditasi Rumah Sakit, dimana terdapat program khusus dengan sertifikat kelulusan PERDANA
8. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 52 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur (Berita Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2013 Nomor 2);
9. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur (Berita Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2014 Nomor 49);
10. Peraturan Bupati Nomor 48 tahun 2014 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung timur;
11. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Belitung Timur Nomor : 503/001/IOP.RS/DPMPTSPPI/2018

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Muhammad Zein berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal di jajaran Pemerintah Daerah dan Kementerian Dalam Negeri, secara teknis terkait dengan Kementerian Kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada Standar Akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komisi Akreditasi Rumah Sakit di Indoensia.

III. Sarana, Prasarana

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

- a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu:

1. Poliklinik Umum;
 2. Poliklinik Penyakit Dalam;
 3. Poliklinik Saraf;
 4. Poliklinik Bedah;
 5. Poliklinik Anak;
 6. Poliklinik Obgyn;
 7. Poliklinik Gigi;
 8. Poliklinik Mata;
 9. Poliklinik THT;
 10. Poliklinik Jiwa;
 11. Poliklinik VCT;
 12. Pojok DOTS;
 13. Unit Layanan Psikologi;
 14. Unit Layanan Hemodialisa;
- b. Fasilitas Pelayanan Gawat Darurat
1. Gawat Darurat
 2. Gawat Darurat Kebidanan
 3. Gawat Darurat Jiwa
- c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif.
- Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intesif, meliputi:
1. Ruang Rawat Inap Bedah ;
 2. Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam;

3. Ruang Rawat Inap Anak ;
4. Ruang Rawat Inap Kebidanan (VK dan Nifas);
5. Ruang Rawat Inap Paviliun;
6. Ruang Rawat Perinatologi;
7. Ruang Rawat Intensif (ICU);
8. Ruang Rawat Jiwa;
9. Ruang Rawat Isolasi;
10. Ruang Rawat Inap PICU/NICU.

IV. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Muhammad Zein adalah merupakan variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Muhammad Zein. Setiap personel SDM yang ada/akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara tim dan berintegritas pada institusi, bangsa dan negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Muhammad Zein akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

V. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Muhammad Zein. RSUD Muhammad Zein senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Pada saat ini RSUD Muhammad Zein telah lulus Akreditasi Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 dan telah Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022. Pada masa mendatang berupaya meningkatkan tipe/kelas rumah sakit dan terakreditasi Paripurna dan terstandar oleh badan independen lainnya secara nasional dan internasional.

VI. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Muhammad Zein dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan “*Pasien Safety*”. Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD Muhammad Zein, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Muhammad Zein akan selalu dalam keadaan *safe*. Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

VII. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Muhammad Zein telah sesuai peraturan yang berlaku.

Ditetapkan di : Manggar
Pada Tanggal : 25 Mei 2023



dr. Vonny Primasari, MARS
NIP. 19740327 200804 2 001



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI RAWAT JALAN**

Rawat jalan adalah jenis pelayanan Kesehatan yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan ini tidak hanya diberikan di rumah sakit atau klinik.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI RAWAT JALAN
1	Persyaratan	❖ Mendaftar : 1. Pasien Umum : Kartu identitas (KTP, KK), Kartu berobat jika ada 2. Peserta BPJS : Kartu BPJS, Kartu berobat jika ada, Kartu identitas, Surat rujukan jika ada 3. Pasien Jampersal : Kartu identitas, Kartu berobat jika ada, Surat keterangan tidak mampu dari kepala kampung, Surat rujukan dari Faskes dasar
2	Prosedur	1. Pengambilan nomor antrian 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu didepan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter spesialis 5. Pemeriksaan penunjang (laboratorium atau <i>rontgen</i>) jika diperlukan 6. Pemberian terapi atau resep obat 7. Pengambilan obat di Apotek 8. Penyelesaian administrasi/ pembayaran di kasir 9. Pasien pulang/ rujuk/ dirawat
3	Jangka waktu pelayanan	❖ Senin – Kamis (07.30 – 15.00 WIB) ❖ Jum'at (07.30 – 11.30 WIB) ❖ Sabtu (07.30 – 13.30 WIB)
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitong Timur
5	Produk layanan	❖ Poli Penyakit Dalam ❖ Poli Bedah ❖ Poli Kandungan ❖ Poli Neurologi ❖ Poli Psikiatri ❖ Poli Gigi ❖ Poli Anak

		❖ Poli Umum ❖ Poli THT ❖ Pojok DOTS ❖ VCT
6	Penanganan Pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.belim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. 4. UU RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Kepmenkes Nomor 346/MENKES/SK/VI/1993 tentang Berlakunya Standar Pelayanan Di Rumah Sakit 6. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 7. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 8. Permenkes No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit 9. Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 10. Perwali Salatiga No. 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan 11. Kebijakan RSUD Muhammad Zein Belitung Timur No.445/0164/209/1/2015
2	Sarana Prasarana	Setiap poli klinik dilengkapi : 1. Kursi 2. Meja 3. Timbangan 4. Alat – alat medis lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM Memiliki SIP dan STR yang aktif 2. SDM memiliki keterampilan dalam melakukan analisa hasil pemeriksaan 3. SDM memiliki kemampuan dalam melakukan <i>cross check</i> terhadap hasil pemeriksaan
4	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) 2. Dokter Jaga (Dokter Umum) 3. Perawat dan petugas yang bersangkutan
5	Jaminan Pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Gawat Darurat RSUD Muhammad Zein

6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>
7	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com

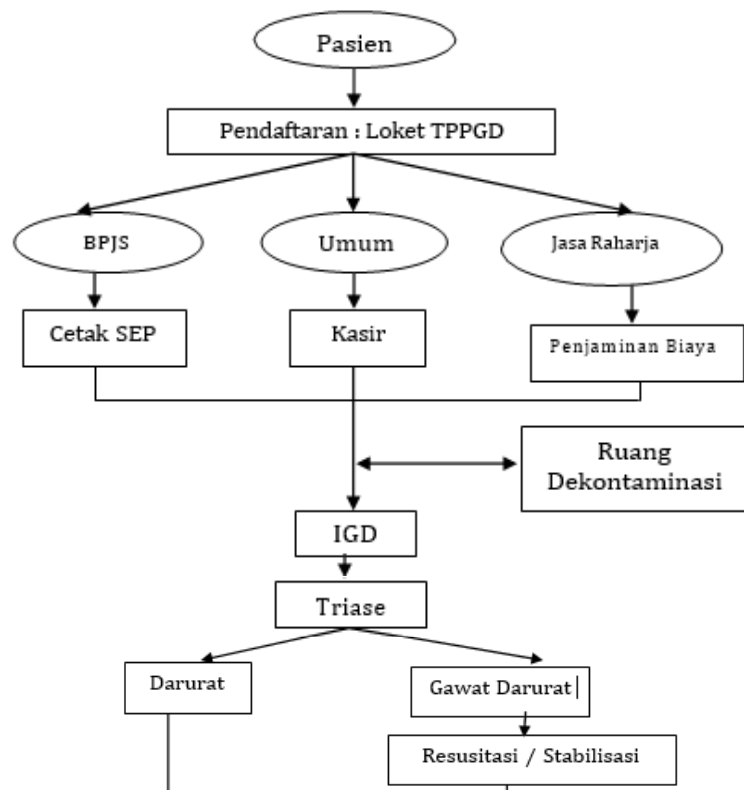


STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu sumber utama pelayanan kesehatan di rumah sakit. Instalasi Emergensi/Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian di dalam sebuah rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI GAWAT DARURAT
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum : a. Kartu Identitas, Kartu Berobat (bila ada). Pasien BPJS : a. Kartu berobat (bila ada), Kartu KIS, Kartu Identitas Pasien Jasa Raharja : a. Kartu berobat, Kartu Identitas, Surat Laporan dari Kepolisian & Surat Jaminan dari Jasa Raharja.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	- Pasien datang di instalasi gawat darurat, sementara keluarga pasien/mengurus pendaftaran. - Keluarga pasien/mengurus administrasi pasien sesuai jenis pembayaran pasien: - Pasien BPJS : Mengurus SEP (Surat Egibilitas Pasien) dan persyaratan lainnya. - Pasien Umum : Mengurus persyaratan administrasi kemudian membayar biaya administrasi di kasir. - Pasien Jasa Raharja : Mengurus persyaratan penjaminan biaya perawatan. - Untuk beberapa kasus tertentu seperti pasien yang datang dalam keadaan terpapar polutan/ kotoran lain, maka pasien akan dibersihkan terlebih dahulu di ruang dekontaminasi (apabila kondisi umum memungkinkan) baru bisa masuk ruang IGD. - Perawat IGD melakukan Triase di ruang triase yaitu dengan menerima pasien, melakukan penilaian cepat tentang keadaan klinis pasien, memutuskan prioritas penanganan pasien berdasarkan kegawatdaruratan:

4. Untuk pasien darurat dilakukan tindakan sesuai kebutuhan, jika diperlukan maka akan dilakukan pemeriksaan penunjang serta konsultasi oleh dokter spesialis.
5. Untuk pasien gawat darurat dilakukan resusitasi dan stabilisasi, jika diperlukan maka akan dilakukan pemeriksaan penunjang serta konsultasi oleh dokter spesialis. Dan untuk kondisi tertentu, jika diperlukan pasien juga bisa langsung menuju OK atau ICU untuk perawatan lebih lanjut.
6. Pengambilan Obat :
 - a. Pasien BPJS/ Jasa Raharja : Pasien yang mendapatkan resep dari dokter kemudian menuju apotek untuk mendapatkan obat.
 - b. Untuk Pasien Umum : Pasien yang mendapatkan resep dari dokter kemudian menuju apotek utk mendapatkan harga obat kemudian membayar ke kasir dan kembali ke apotek untuk mendapatkan obat.
7. Setelah pasien dinyatakan boleh keluar dari RS, keluarga pasien melakukan pengurusan penyelesaian administrasi untuk :
 - a. Pulang,
 - b. Rawat inap,
 - c. Rujuk Balik Ke Faskes Tk I (Khusus Pasien BPJS), atau Rujuk ke RS yang lebih tinggi.



		<pre> graph TD PP[Pemeriksaan Penunjang] <--> CS[Konsul Spesialis] PP <--> T[Tindakan] CS <--> T CS <--> OK[OK] CS <--> ICU[ICU] T --> PA[Penyelesaian Administrasi] OK --> PA ICU --> PA PA --> A[Apotek] A --> P[Pulang] A --> RI[Rawat Inap] A --> RBJ[Rujuk Balik Ke Faskes Tk I (Khusus Pasien BPJS)] A --> RKR[Rujuk Ke RS Yg Lbh Tinggi] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai Kasus Pasien
4.	Biaya/tarif	Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Kegawatdaruratan di RSUD Muhammad Zein terdiri dari: • Pelayanan Pasien Gawat Darurat • Pelayanan Pasien Gawat Darurat Kebidanan • Pelayanan Pasien Gawat Darurat Jiwa • Pelayanan Rujukan Pasien
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Instalasi Gawat Darurat terdiri dari : • Ruang Dekontaminasi • Ruang Triage • Ruang Tindakan • Ruang Observasi • Ruang Tindakan Kebidanan • Ruang Perawat Jaga

		• Ruang Dokter jaga • <i>Nurse Station</i> Dilengkapi fasilitas dan alat-alat yang sesuai dengan standar Kegawatdaruratan.
3.	KompetensiPelaksana	• Dokter Umum • Dokter Spesialis Sebagai Konsulen • Perawat Pelaksana • Bidan Pelaksana
4.	Pengawasaninternal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
5.	Jumlah pelaksana	1. Dokter Umum: 12 orang 2. Dokter Spesialis Sebagai Konsulen : 20 orang 3. Perawat Pelaksana : 14 orang 4. Bidan Pelaksana : 4 orang
6.	Jaminan pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Gawat Darurat RSUD Muhammad Zein
7.	Jaminan keamanan dankeselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	• Evaluasi kinerja staf keperawatan, pelaksana dilakukan setiap bulan sekali oleh Kepala Ruangan Rawat Inap • Dengan metode KPI (<i>Key Performance Indek</i>) Penilaian ini dari kepala ruangan rawat Inap kemudian verifikasi oleh Kepala Instalasi Rawat Inap, selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi Pelayanan Medik dan/atau Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan sebagai atasan langsung dan disetujui oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITONG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RAWAT INAP**

Pelayanan Rawat Inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan atau pelayanan kesehatan lainnya dengan menginap di Rumah Sakit.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		RAWAT INAP
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Penyedia Layanan: a. Dokter Umum dan Dokter Spesialis/subspesialis b. Dokter Gigi Umum dan Dokter Gigi Spesialis/subspesialis c. Perawat d. Bidan e. Tenaga Lain sesuai dengan kebutuhan 2. Pengguna Layanan: a. Pasien umum b. Pasien Jaminan Kesehatan Nasional c. Jampersal d. Pasien Perusahaan 3. Kelas Perawatan: b. Kelas III c. Kelas II d. Kelas I e. Kelas VIP f. Non kelas

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang berlaku 2. Ada alur layanan Pelayanan Rawat Inap <pre> graph TD IGD[IGD (Instalasi Gawat Darurat)] --> IR[Indikasi Rawat Inap] IRJ[IRJ (Instalasi Rawat Jalan)] --> IR IR --> Setuju[Setuju] IR --> Menolak[Menolak] Menolak --> TTP[Tanda tangan Penolakan] TTP --> Pulang[Pulang] Setuju --> RI[Rawat Inap - Kelas I - Kelas II - Kelas III - VIP] Setuju --> IC[Intensive Care - ICU - PICU - NICU] RI --> IP[Indikasi Pulang/ Atas Izin Dokter] IC --> IP IP --> KRS[Keluar Rumah Sakit] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus pasien
4.	Biaya/tarif	Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Rawat Inap terdiri dari Pelayanan Keperawatan 1. Rawat Inap Penyakit Dalam 2. Rawat Inap Bedah 3. Rawat Inap Anak 4. Rawat Inap Isolasi 5. Rawat Inap Jiwa

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gedung Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammad Zein terdiri dari 5 ruang perawatan dan fasilitasnya 2. PLN, Air PDAM, dan sarana pendukung lain 3. Komputer SIMRS 4. Kelengkapan administrasi dan form konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	• Dokter Sub spesialis • Dokter Spesialis • Dokter Gigi Spesialis • Dokter Umum • Perawat • Bidan • Tenaga Penunjang lain
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
5.	Jumlah pelaksana	Dokter Spesialis : 19 orang Dokter Umum : 14 orang Dokter gigi spesialis : 1 orang Dokter Gigi Umum : 1 orang Perawat : 61 orang
6.	Jaminan pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammad Zein
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar

		- Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	• Evaluasi kinerja staf keperawatan, pelaksana dilakukan setiap bulan sekali oleh Kepala Ruangan Rawat Inap • Dengan metode KPI (<i>Key Performance Index</i>) Penilaian ini dari kepala ruangan rawat Inap kemudian verifikasi oleh Kepala Instalasi Rawat Inap, selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi Pelayanan Medik dan/ atau Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan sebagai atasan langsung dan disetujui oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PONEK**

Ponek adalah pelayanan Obstetri Neonatal Esensial/ Emergensi Komperhensif. Tujuan utama mampu menyelamatkan ibu dan anak baru lahir melalui program rujukan berencana dalam satu wilayah kabupaten kotamadya atau provinsi.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		PONEK
1	Persyaratan	❖ Mendaftar : 1. Pasien Umum : Kartu identitas (KTP, KK), Kartu berobat jika ada 2. Peserta BPJS : Kartu BPJS, Kartu berobat jika ada, Kartu identitas, Surat rujukan jika ada 3. Pasien Jampersal : Kartu identitas, Kartu berobat jika ada, Surat keterangan tidak mampu dari kepala kampung, Surat rujukan dari Faskes dasar
2	Prosedur	1. Pasien/ keluarga mendaftarkan diri ke administrasi 2. Pelayanan terhadap pasien dengan melakukan: • Anamnesis • Pemeriksaan Fisik • Tindakan • Pemeriksaan penunjang • Diagnosis • Terapi 3. Pasien/ keluarga menyelesaikan administrasi untuk pasien pulang/ rawat jalan/ dirawat inap/ ICU/ dirujuk/ meninggal 4. Penyelesaian administrasi pembayaran dilakukan di Kasir (apabila pasien partik) 5. Bagi pasien penjamin yang diperbolehkan pulang dan belum melengkapi persyaratan diharuskan memberikan jaminan berupa KTP (kartu identitas). KTP akan dikembalikan setelah persyaratan dilengkapi, minimal 3x24 jam. 6. Pasien dicarikan ruang perawatan dan kelas yang dibutuhkan apabila pasien masuk rawat inap. 7. Pasien diantar ke ruang Rawat Inap 8. Visite dan pemeriksaan dilakukan setiap hari oleh dokter penanggung jawab pasien (DPJP). 9. Tindakan medis, asuhan dan tindakan keperawatan/ kebidanan dilanjutkan oleh tenaga medis dan tenaga keperawatan/ kebidanan yang ada dirawat inap. 10. Pasien pulang/dirujuk/meninggal

3	Jangka waktu pelayanan	Sesuai dengan kondisi pasien
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur
5	Produk layanan	❖ Tindakan pada kasus-kasus kebidanan dan kandungan serta bayi baru lahir yang terdiri dari: 1. Ruang VK 2. Ruang Kebidanan Nifas 3. Ruang Perinatologi
6	Penanganan Pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

1.	Dasar hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran RI Nomor 3495). 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek kedokteran (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4431). 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437).
2	Sarana Prasarana	• Ruang Nifas terdiri dari 14 tempat tidur dengan berbagai kelas. Ruangan di lengkapi toilet dan peralatan keperawatan yang dibutuhkan. • Ruang Perinatologi terdiri dari 10 tempat tidur dan dilengkapi alat keperawatan yang sesuai kebutuhan.
3	Kompentensi Pelaksana	1. SDM Memiliki SIP dan STR yang aktif 2. SDM memiliki keterampilan khusus di ruangan PONEK 3. SDM memiliki sertifikat pelatihan pasien di ruang PONEK
4	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) 2. Dokter Jaga (Dokter Umum) 3. Perawat dan Bidan yang Bersangkutan
5	Jaminan Pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammad Zein

6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda\ - Adanya <i>Assembly Point</i>
7	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITONG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INTENSIVE CARE UNIT (ICU)**

Ruang ICU atau *Intensive Care Unit* adalah ruangan yang digunakan untuk merawat pasien yang kondisinya parah, secara intensif. Ruangan ini dilengkapi oleh berbagai peralatan yang bisa menunjang kerja organ vital.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		PELAYANAN INTENSIVE
1	Persyaratan	Pasien BPJS, Umum dari IGD/ ruang perawatan/ kamar operasi dengan indikasi masuk ICU sesuai dengan kriteria yang ditentukan.
2	Prosedur	1. Dokter penanggung jawab pasien yang berasal dari IGD dan rawat inap berkonsultasi dengan dokter anestesi untuk meminta pertimbangan pasien yang membutuhkan perawatan ICU. 2. Dokter Anestesi memberikan persetujuan masuk atau tidaknya pasien ke ICU berdasarkan penilaian keseluruhan aspek prioritas pasien. Aspek Prioritas pasien meliputi: a. Prioritas: pasien yang memerlukan alat bantu/ memerlukan terapi <i>intensive</i> & titrasi. b. pasien yang perlu pemantauan terus menerus untuk mencegah penyulit lebih jauh yang fatal. c. Prioritas: untuk mengatasi kegawat sesaat pada pasien sakit kronis. 3. Jika indikasi pasien membutuhkan perawatan intensif pasien dapat segera masuk ICU. 4. Setelah pasien masuk ICU, Dokter Anestesi yang akan memberikan penanganan pasien selanjutnya.
3	Jangka waktu pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitong Timur.

5	Produk layanan	❖ Produk Pelayanan ICU dapat berupa pelayanan kritis pada pasien dewasa antara lain : 1. Resusitasi jantung paru 2. Pengelolaan jalan nafas, termasuk intubasi trakeal dan penggunaan ventilator 3. Terapi oksigen 4. Pemantauan EKG, pulse oksimetri terus menerus 5. Pemberian nutrisi enteral dan parenteral 6. Pemeriksaan laboratorium khusus dengan cepat dan menyeluruh 7. Pelaksanaan terapi secara titrasi 8. Kemampuan melaksanakan teknik khusus sesuai dengan kondisi pasien 9. Memberikan tunjangan fungsi vital dengan alat-alat portabel selama transportasi pasien gawat 10. Kemampuan melakukan fisioterapi dada.
6	Penanganan Pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. 4. UU RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Kepmenkes Nomor 346/MENKES/SK/VI/1993 tentang Berlakunya Standar Pelayanan Di Rumah Sakit 6. Kepmenkes Nomor : 772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 7. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 8. Permenkes No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit 9. Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 10. Perwali Salatiga No. 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan 11. Kebijakan RSUD Muahammad Zein Belitung Timur No.445/0164/209/1/2015

2	Sarana Prasarana	❖ Ruang perawatan pasien terdiri dari 6 tempat tidur (4 ICU umum, 2 ICU isolasi). ❖ Ruang alat Kesehatan tersedia sesuai standar ruangan intensive. ❖ Ruangan dilengkapi dengan AC central.
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM Memiliki SIPP dan STR yang aktif 2. SDM memiliki keterampilan khusus diruangan <i>Intensive Care Unit (ICU)</i>. 3. SDM memiliki sertifikat pelatihan pasien diruang ICU
4	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) : 2 orang 2. Dokter Jaga (Dokter Umum) : 2 orang 3. Perawat Pelaksana : 10 orang 4. Administrasi : 1 orang
5	Jaminan Pelayanan	Data kerahasiaan pasien dapat dipertanggungjawabkan
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>
7	Pengawasan Internal	1. Disupervisi langsung dari atasan dan Komite Medik 2. Dilakukan Satuan Pengawas Internal 3. Pengawasan oleh Dewan Pengawas Rumah Sakit
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KAMAR OPERASI**

Kamar Operasi adalah suatu unit khusus di rumah sakit yang berfungsi sebagai daerah pelayanan kritis yang mengutamakan aspek hirarki zonasi sterilitas.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		KAMAR OPERASI
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu Jaminan Kesehatan/KIS 3. Surat persetujuan (<i>anaesthesia</i> dan operasi)
2	Prosedur	1. Konseling Pra Operasi oleh Operator 2. Pemeriksaan penunjang 3. Operator melakukan konsultasi ke dokter anastesi 4. Dokter anastesi melakukan konseling kepada pasien dan atau penanggungjawab pasien 5. Pasien dan/atau penanggungjawab pasien menandatangani persetujuan tindakan (operasi dan anastesi) 6. Petugas tempat pasien dirawat menginformasikan kepada petugas kamar operasi mengenai identitas pasien, jenis operasi, elektif atau cito 7. Setelah mendapat konfirmasi dari petugas kamar operasi, petugas tempat pasien dirawat mengantarkan ke kamar operasi dan melakukan timbang terima 8. Petugas kamar operasi melakukan asuhan medis dan keperawatan selama pasien di kamar operasi 9. Setelah dilakukan operasi dipindahkan ke ruang rawat inap/ruang rawat intensif/pulang
3	Jangka waktu pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitong Timur.

5	Produk layanan	Jenis Operasi: ❖ Operasi Elektif (terjadwal) ❖ Operasi Cito (Darurat) Layanan Operasi: ❖ Bedah Umum ❖ Bedah Obgyn ❖ Bedah THT
6	Penanganan Pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. 4. UU RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Kepmenkes Nomor 346/MENKES/SK/VI/1993 tentang Berlakunya Standar Pelayanan Di Rumah Sakit 6. Kepmenkes No. 772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 7. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 8. Permenkes No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit 9. Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 10. Perwali Salatiga No. 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan 11. Kebijakan RSUD Muahammad Zein Belitung Timur No.445/0164/209/1/2015
2	Sarana Prasarana	Kamar Operasi di RSUD Muhammad Zein terdiri dari 2 kamar yang dilengkapi dengan sarana prasarana dan alat-alat medis sesuai standar kamar operasi
3	Kompentensi Pelaksana	1. SDM Memiliki SIP dan STR yang aktif 2. SDM memiliki keterampilan khusus di Kamar Operasi 3. SDM memiliki sertifikat pelatihan pasien di Kamar Operasi

4	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Bedah Umum : 2 orang 2. Dokter Bedah Obgyn : 2 orang 3. Dokter Bedah THT : 1 orang 4. Perawat Pelaksana : 12 orang 5. Perawat Anastesi : 4 orang 6. Administrasi : 1 orang
5	Jaminan Pelayanan	Data kerahasiaan pasien dapat dipertanggungjawabkan
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>
7	Pengawasan Internal	1. Disupervisi langsung dari atasan dan Komite Medik 2. Dilakukan Satuan Pengawas Internal 3. Pengawasan oleh Dewan Pengawas Rumah Sakit
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PICU/NICU

1. PICU (*Pediatric Intensive Care Unit*) adalah perawatan khusus intensif di rumah sakit bagi anak dengan gangguan kesehatan serius atau yang berada dalam kondisi kritis. batasan usia lebih dari 28 hari dan anak-anak sampai umur 18 tahun.
2. NICU (*Neonatal Intensif Care Unit*) adalah unit perawatan intensif yang disediakan khusus untuk bayi baru lahir dengan kondisi kritis atau memiliki gangguan kesehatan berat. Rentang usia pasien yang dirawat adalah bayi baru lahir hingga bayi berusia 28 hari.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)		
JENIS PELAYANAN		PICU/NICU
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum : • KK, KTP orangtua Pasien BPJS : • KK, KTP orang tua, Kartu BPJS orangtua. • Surat Rujukan bila ada
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	NICU : Pasien datang dari IGD, Poliklinik Anak, Ruang VK dan IBS untuk mendapatkan pelayanan bagi bayi baru lahir yang membutuhkan perawatan khusus. 1. Petugas membawa pasien menuju ke ruangan NICU untuk mendapatkan perawatan khusus dari petugas. 2. Setelah pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter, keluarga pasien segera mengurus administrasi kepulangan pasien. 3. Setelah pengurusan administrasi selesai maka pasien dapat pulang/ rujuk ke RS yang lebih tinggi. PICU : 1. Pasien datang dari IGD, Klinik Anak, Ruang Bersalin atau Ruang OK untuk mendapatkan pelayanan bagi anak yang membutuhkan perawatan khusus. 2. Petugas membawa pasien menuju ke ruangan dan jika memang dibutuhkan bisa langsung masuk ruangan PICU untuk mendapatkan perawatan khusus dari petugas. 3. Setelah pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter, keluarga pasien segera mengurus administrasi kepulangan pasien. 4. Setelah pengurusan administrasi selesai maka pasien dapat pulang/ rujuk ke RS yang lebih tinggi.

		ALUR MASUK NICU : <pre> graph TD Pasien --> IGD Pasien --> KlinikAnak[Klinik Anak IBS/Ruang Ponek Operasi] Pasien --> RuangVK[Ruang VK/Bersalin] IGD --> NICU KlinikAnak --> NICU RuangVK --> NICU NICU --> PengurusanAdmin[Pengurusan Administrasi] PengurusanAdmin --> Pulang PengurusanAdmin --> RujukRS[Rujuk Ke RS yang Lebih Tinggi] </pre> ALUR MASUK PICU : <pre> graph TD Pasien --> IGD Pasien --> KlinikAnak[Klinik Anak] Pasien --> IBSOperasi[IBS/Ruang Operasi] IGD --> PICU KlinikAnak --> PICU IBSOperasi --> PICU PICU --> PengurusanAdmin[Pengurusan Administrasi] PengurusanAdmin --> Pulang PengurusanAdmin --> RujukRS[Rujuk Ke RS yang Lebih Tinggi] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai dengan kasus pasien
4.	Biaya/tarif	Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur

5.	Produk pelayanan	1. Pelayanan incubator untuk bayi dengan berat badan lahir rendah dan bayi hipotermi. 2. Pelayanan Ventilator/ CPAP untuk anak/ bayi dengan distress pernafasan dan bayi premature 3. T-piece Resusisator untuk menangani bayi yang Asfiksia 4. Pelayanan Photo therapy untuk bayi ikterik/ kuning 5. Pelayanan bayi lahir dengan penyulit 6. Pelayanan bayi lahir normal tanpa penyulit
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.belim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Unit pelayanan PICU NICU terdiri dari: - Ruang PICU sebanyak 2 Tempat Tidur - Ruang NICU sebanyak 3 Tempat Tidur
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Ruang 2. Kepala Tim 3. Perawat Pelaksana Dengan Kompetensi : • Resusitasi Neonatus • Pelatihan NICU /PICU • Perawatan BBLR • Manajemen Laktasi • Pelatihan Ventilator • PPGD/PPGDON
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
5.	Jumlah pelaksana	Dokter Penanggung Jawab Pasien : 2 orang Perawat : 10 Orang Tenaga Administrasi : 1 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Rawat Inap PICU/NICU RSUD Muhammad Zein

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	• Evaluasi kinerja staf keperawatan, pelaksana dilakukan setiap bulan sekali oleh Kepala Ruangan • Dengan metode KPI (<i>Key Performance Index</i>) Penilaian ini dari kepala ruangan rawat Inap kemudian verifikasi oleh Kepala Instalasi Rawat Inap, selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi Pelayanan Medik dan/atau Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan sebagai atasan langsung dan disetujui oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITONG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
HEMODIALISA**

Unit Hemodialisis RSUD Muhammad Zein merupakan suatu unit kesehatan yang melakukan proses cuci darah bagi penderita disfungsi ginjal.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		HEMODIALISA
1	Persyaratan Pelayanan	- Unit hemodialisis memberikan pelayanan dengan waktu pelayanan : Senin s/d Sabtu : - Pagi : pukul 07.00 s.d 14.00 WIB - Sore : pukul 13.00 s.d 20.00 WIB - Unit hemodialisa melayani pasien yang memerlukan tindakan hemodialisa dengan membawa keterangan persetujuan dari dokter yang berkompeten sesuai indikasi medis. - Untuk pasien yang baru pertama kali akan melakukan hemodialisa pasien harus melakukan skrining awal dipoli penyakit dalam meliputi pemeriksaan Darah Rutin, fungsi ginjal (ureum dan kreatinin), Elektrolit (Natrium, Kalium, Chlorida), Hepatitis B, dan C serta pemeriksaan HIV. - Setelah dilakukan skrining awal di Poli Penyakit Dalam, pasien harus mengurus rujukan dari fasilitas kesehatan pertama ke poli Hemodialisa. Rujukan ini berlaku seumur hidup di satu rumah sakit. - Pasien telah membayar biaya tindakan hemodialisa di kasir untuk pasien umum atau mendapat persetujuan dari jaminan kesehatan untuk pasien yang memiliki jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan. - Pasien menunjukan persetujuan dari asuransi/ jaminan kesehatannya kepada perawat hemodialisa untuk mendapatkan pelayanan hemodialisa - Bagi pasien travelling harus menyertakan surat keterangan travelling dari tempat asal cuci darah sebelumnya. - Apabila selama hemodialisa diperlukan transfusi darah/ anemia, proses transfusi darah dapat dilakukan di unit hemodialisa jika kadar Hemoglobin pasien lebih dari 6 gr%. Pasien dengan kadar Hemoglobin kurang dari 6 gr% maka transfusi darah dilakukan di rawat inap. - Bagi pasien yang dirawat inap mengikuti prosedur rawat inap.

2	Sistem Mekanisme, dan prosedur	1. Sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku 2. Ada alur layanan <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pelaksana</th><th>Alur proses pasien hemodialisis</th><th>Catatan mutu</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administrasi</td><td> <pre> graph TD PASIEN --> ES_LAIN[ES LAIN] PASIEN --> IRJA[IRJA] PASIEN --> IRI[IRI] PASIEN --> IGD[IGD] ES_LAIN --> LOKET_PENDAFATAR[LOKET PENDAFTAR] LOKET_PENDAFATAR --> POLI_PENYAKIT_DALAM[POLI PENYAKIT DALAM] POLI_PENYAKIT_DALAM --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN[MEMERIKSA KELENGKAPAN BERKAS/KESESUAIAN JADWAL] IRJA --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN IRI --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN IGD --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN MEMERIKSA_KELENGKAPAN --> LENGKAP_SESUAI[LENGKAP /SESUAI] LENGKAP_SESUAI -- Tidak --> LOKET_PENDAFATAR LENGKAP_SESUAI -- Ya --> PEMERIKSAAN_PRE_HD[PEMERIKSAAN PRE HD] PEMERIKSAAN_PRE_HD --> LAYAK[LAYAK] LAYAK -- Tidak --> LOKET_PENDAFATAR LAYAK -- Ya --> Ya_TINDAKAN_HD[Ya TINDAKAN HD] Ya_TINDAKAN_HD --> PENUNJANG[PENUNJANG
 (apotik, lab, Radiologi)] PENUNJANG --> KEGAWATAN[KEGAWATAN?] KEGAWATAN -- Ya --> PEMERIKSAAN_PRE_HD KEGAWATAN -- Tidak --> PEMERIKSAAN_POST_HD[PEMERIKSAAN POST HD] PEMERIKSAAN_POST_HD --> PULANG[PULANG] </pre> </td><td> Karcis, kwitansi, RM, Sistem komputer Jadwal pasien, Surat jaminan pelayanan, kwitansi Asesmen HD Asesmen HD Peresepan, lab Asesmen HD </td></tr> </tbody> </table>	Pelaksana	Alur proses pasien hemodialisis	Catatan mutu	Administrasi	<pre> graph TD PASIEN --> ES_LAIN[ES LAIN] PASIEN --> IRJA[IRJA] PASIEN --> IRI[IRI] PASIEN --> IGD[IGD] ES_LAIN --> LOKET_PENDAFATAR[LOKET PENDAFTAR] LOKET_PENDAFATAR --> POLI_PENYAKIT_DALAM[POLI PENYAKIT DALAM] POLI_PENYAKIT_DALAM --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN[MEMERIKSA KELENGKAPAN BERKAS/KESESUAIAN JADWAL] IRJA --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN IRI --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN IGD --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN MEMERIKSA_KELENGKAPAN --> LENGKAP_SESUAI[LENGKAP /SESUAI] LENGKAP_SESUAI -- Tidak --> LOKET_PENDAFATAR LENGKAP_SESUAI -- Ya --> PEMERIKSAAN_PRE_HD[PEMERIKSAAN PRE HD] PEMERIKSAAN_PRE_HD --> LAYAK[LAYAK] LAYAK -- Tidak --> LOKET_PENDAFATAR LAYAK -- Ya --> Ya_TINDAKAN_HD[Ya TINDAKAN HD] Ya_TINDAKAN_HD --> PENUNJANG[PENUNJANG
 (apotik, lab, Radiologi)] PENUNJANG --> KEGAWATAN[KEGAWATAN?] KEGAWATAN -- Ya --> PEMERIKSAAN_PRE_HD KEGAWATAN -- Tidak --> PEMERIKSAAN_POST_HD[PEMERIKSAAN POST HD] PEMERIKSAAN_POST_HD --> PULANG[PULANG] </pre>	Karcis, kwitansi, RM, Sistem komputer Jadwal pasien, Surat jaminan pelayanan, kwitansi Asesmen HD Asesmen HD Peresepan, lab Asesmen HD
Pelaksana	Alur proses pasien hemodialisis	Catatan mutu						
Administrasi	<pre> graph TD PASIEN --> ES_LAIN[ES LAIN] PASIEN --> IRJA[IRJA] PASIEN --> IRI[IRI] PASIEN --> IGD[IGD] ES_LAIN --> LOKET_PENDAFATAR[LOKET PENDAFTAR] LOKET_PENDAFATAR --> POLI_PENYAKIT_DALAM[POLI PENYAKIT DALAM] POLI_PENYAKIT_DALAM --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN[MEMERIKSA KELENGKAPAN BERKAS/KESESUAIAN JADWAL] IRJA --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN IRI --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN IGD --> MEMERIKSA_KELENGKAPAN MEMERIKSA_KELENGKAPAN --> LENGKAP_SESUAI[LENGKAP /SESUAI] LENGKAP_SESUAI -- Tidak --> LOKET_PENDAFATAR LENGKAP_SESUAI -- Ya --> PEMERIKSAAN_PRE_HD[PEMERIKSAAN PRE HD] PEMERIKSAAN_PRE_HD --> LAYAK[LAYAK] LAYAK -- Tidak --> LOKET_PENDAFATAR LAYAK -- Ya --> Ya_TINDAKAN_HD[Ya TINDAKAN HD] Ya_TINDAKAN_HD --> PENUNJANG[PENUNJANG
 (apotik, lab, Radiologi)] PENUNJANG --> KEGAWATAN[KEGAWATAN?] KEGAWATAN -- Ya --> PEMERIKSAAN_PRE_HD KEGAWATAN -- Tidak --> PEMERIKSAAN_POST_HD[PEMERIKSAAN POST HD] PEMERIKSAAN_POST_HD --> PULANG[PULANG] </pre>	Karcis, kwitansi, RM, Sistem komputer Jadwal pasien, Surat jaminan pelayanan, kwitansi Asesmen HD Asesmen HD Peresepan, lab Asesmen HD						
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses hemodialisis berlangsung lama yaitu kurang lebih 5-6 jam untuk setiap pasien. Dengan perincian tindakan 30 menit persiapan awal mesin dan pasien, 4-5 jam tindakan hemodialisis, dan 30 menit terminasi.						
4.	Biaya/Tarif	Tarif berdasarkan Perbup No. 42 Tahun 2021 Hemodialisa elektif yaitu Rp. 1.000.000 dan Hemodialisa Darurat Rp 1.360.000 per Tindakan.						
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Medis Hemodialisis 2. Pelayanan CAPD (dalam Proses)						

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Unit hemodialisa RSUD Muhammad Zein Belitung Timur memiliki 5 (lima) buah mesin yang berfungsi baik dengan 4 mesin yang digunakan untuk pelayanan hemodialisis dan 1 mesin cadangan, serta memiliki fasilitas mesin pengolahan air (<i>water treatment</i>) yang baik sehingga menghasilkan air yang memenuhi standar pelayanan hemodialisa. 2. Terdapat 10 tempat tidur 3. Ruang hemodialisa RSUD Muhammad Zein Belitung Timur terletak digedung IBS lantai 1 berdekatan dengan ruang ICU dan ruang rawat inap. 4. Ruangan ini juga dilengkapi TV, AC untuk menambah kenyamanan pasien selama menjalani proses hemodialisa.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter penanggung jawab 2. Dokter pelaksana 3. Perawat
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter penanggung jawab : 1 orang 2. Dokter pelaksana : 1 orang 3. Perawat pelaksana : 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Rawat Jalan RSUD Muhammad Zein
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	• Evaluasi kinerja staf keperawatan, pelaksana dilakukan setiap bulan sekali oleh Kepala Ruangan Rawat Inap • Dengan metode KPI (<i>Key Performance Index</i>) Penilaian ini dari kepalaruangan rawat Inap kemudian verifikasi oleh Kepala Instalasi Rawat Inap, selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi Pelayanan Medik dan/atau Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan sebagai atasan langsung dan disetujui oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan.
----	-----------------------------------	--



PEMERINTAH KABUPATEN BELITONG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RAWAT INAP PAVILIUN

Paviliun adalah tipe hunian dengan letak pada bangunan tambahan yang berada di dekat rumah induk. Paviliun juga dilengkapi dengan dapur, kamar mandi serta fasilitas hunian yang umum terdapat pada tempat tinggal lainnya, namun ukurannya cenderung lebih kecil daripada rumah.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		RAWAT INAP PAVILIUN
1	Persyaratan	1. Kartu identitas yang masih berlaku (KTP dan KK) 2. Surat Pengantar/ permintaan rawat inap
2	Prosedur	Pasien rawat inap berasal dari poli atau IGD ↓ Pasien melakukan pendaftaran rawat inap ↓ Pasien di antar petugas ke ruang rawat inap ↓ Pasien diberikan asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan. ↓ Pasien direncanakan pulang ↓ Pasien menyelesaikan administrasi ↓ Pasien pulang
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai Kondisi Pasien

4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur
5	Produk layanan	Produk layanan pada ruang pasien terdiri dari : 1. Layanan Asuhan Medis 2. Layanan Asuhan Keperawatan 3. Layanan Laboratorium 4. Layanan Kefarmasian 5. Layanan Tindakan Sesuai Indikasi Medis 6. Layanan Gizi 7. Layanan Kebutuhan Dasar Pasien
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar hukum	1. Undang-Undang No 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 35 Tahun 2009 tentang Narkotik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5062) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2	Sarana dan prasarana	Setiap Ruangan perawatan dilengkapi : 1. Bed Pasien Elektrik 2. Bed Site Cabinet Table 3. Overbed Table 4. Lemari Pakaian 5. Meja Makan Set 6. Kulkas 7. Wifi 8. Kamar Mandi (Closet Duduk, Shower, Dll)
3	Kompetensi pelaksana	1. SDM keperawatan Memiliki SIP dan STR berkompetensi 2. SDM memiliki asuhan keperawatan 3. SDM Medis memiliki kemampuan asuhan medis berkompeten.

4	Jumlah pelaksana	1. Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) : 20 orang 2. Dokter Jaga (Dokter Umum) : 12 orang 3. Perawat dan petugas yang Bersangkutan : 11 orang
5	Jaminan pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Rawat Jalan RSUD Muhammad Zein
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya <i>Assembly Point</i>
7	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PEMERIKSAAN KESEHATAN ROHANI (MMPI)**

Pelayanan kesehatan rohani adalah untuk memudahkan para ahli di bidang kesehatan mental dalam melakukan diagnosis berbagai gangguan mental. Tes MMPI juga digunakan sebagai salah satu instrumen penilaian dalam rekrutmen pegawai perusahaan untuk profesi tertentu, khususnya yang memiliki pekerjaan dengan risiko tinggi.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)		
JENIS PELAYANAN		RAWAT JALAN
1	Persyaratan	1. Penyedia pelayanan a. Dokter spesialis jiwa b. Perawat c. Tenaga lain sesuai kebutuhan 2. Pengguna pelayanan : a. Pasien umum b. Pasien partik 3. surat pengantar 4. Kartu identitas (KTP)
2	Prosedur	1. Pasien menunggu antrian di ruang tunggu poliklinik Jiwa 2. Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan 3. Perawat melakukan tes rohani (MMPI) 4. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis; (anamnese, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang bila perlu) 5. Petugas menginput data hasil pemeriksaan 6. Dokter melakukan wawancara ke pasien yang bersangkutan.
3	Jangka waktu penyelesaian	Tes MMPI dilakukan 2 jam (08.00 – 10.00 WIB)
4	Biaya tarif	Rp. 420.000/kali
5	Produk layanan	1. Konsultasi 2. Pemeriksaan fisik 3. Pemeriksaan MMPI Terapi dan penanganan sesuai diagnosis
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang No 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 35 Tahun 2009 tentang Narkotik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5062) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2	Sarana dan prasarana	ATK, Software pemeriksaan, dan Ruangan Tes
3	Kompentensi pelaksana	1. SDM Memiliki SIP dan STR yang aktif 2. SDM memiliki keterampilan dalam melakukan analisa hasil Pemeriksaan 3. SDM memiliki kemampuan dalam melakukan <i>cross check</i> terhadap hasil pemeriksaan
4	Jumlah pelaksana	1. Dokter spesialis jiwa : 1 orang 2. Perawat Pelaksana : 1 orang 3. Administrasi : 1 orang
5	Jaminan pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Rawat Jalan RSUD Muhammad Zein
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah : - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017 - Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Oktober 2022 Adanya Indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda Adanya <i>Assembly Point</i>
7	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI 3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI FARMASI**

Pelayanan Instalasi Farmasi adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI FARMASI
1	Persyaratan	- Rawat Jalan - Partik: Lembar resep dari dokter/ IP (<i>Individual Prescription</i>) - Peserta JKN (BPJS/KIS) :Lembar resep dari dokter - Rawat Inap - Lembar resep dari dokter
2	Prosedur	- Rawat Jalan - Pasien dan/atau penanggungjawab pasien menyerahkan resep (Obat Jadi/ Racikan) dan menerima nomor antrian resep untuk selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut. - Petugas farmasi melakukan entry resep sesuai dengan status jaminan kesehatan pasien. - Bagi pasien partik petugas farmasi menghitung harga perbekalan farmasi dalam resep dan mengkonfirmasi harga tersebut kepada pasien/penanggungjawab pasien untuk persetujuan pembelian. Apabila pasien setuju, maka pasien/ penanggungjawab pasien diminta untuk melakukan pembayaran di kasir. selanjutnya menyerahkan bukti pembayaran kepada petugas farmasi agar dapat disiapkan. - Farmasis menyiapkan perbekalan farmasi sesuai resep yang sudah dentry dan dilakukan penulisan etiket sesuai dengan posologi (etiket putih/ biru). - Farmasis memeriksa kembali kesesuaian perbekalan farmasi yang sudah disiapkan dengan yang tertulis dalam resep - Apoteker menyerahkan perbekalan farmasi sesuai dengan nomor antrian dan disertai dengan pemberian informasi obat (PIO) dan/ konseling jika perlu. - Dokumentasi resep pada buku register resep.

		2. Rawat Inap a. Penangungjawab pasien menyerahkan resep dari ruang rawat ke satelit farmasi b. Diberikan nomor antrian c. Penyiapan obat ODD (<i>one daily dose</i>) dan penulisan etiket obat d. Pemanggilan sesuai nomor antrian e. Pengecekan obat f. Penyerahan obat sesuai nama pasien g. PIO/konseling jika perlu h. Untuk pasien partik yang akan pulang dilakukan perekapan penggunaan perbekalan farmasi selama pasien dirawat untuk ditagihkan i. Dokumentasi dan pencatatan pada buku register
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan lengkap 2. Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan lengkap 3. Pertimbangan : jumlah item per resep, <i>safety</i> pasien, resiko kesalahan pemberian obat
4	Biaya tarif	1. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 9 Tahun 2015 tentang Tarif Obat dan Bahan Medis Habis Pakai Pada BLUD RSUD Kabupaten Belitung Timur. 2. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Kabupaten Belitung Timur. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5	Produk layanan	Pelayanan Farmasi
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. 3. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Kabupaten Belitung Timur.

		4. Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Belitung Timur Nomor: 445/37.d//RSUD/V/2021 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Farmasi pada RSUD Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana dan prasarana	- Sarana - Ruang Administrasi - Ruang Penyerahan Obat, Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dan PIO (Pelayanan Informasi Obat) - Ruang Konseling Obat - Ruang penyimpanan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) - Ruang distribusi Obat dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) Rawat Jalan dan Rawat Inap - Peralatan - Peralatan untuk penyimpanan, peracikan obat: Rak Obat, palet, Keranjang obat, label <i>LASA/ High Alert</i>, etiket, mortir, stamper, blender obat, sealing, kantong puyer, kapsul, pengukur suhu dan kelembaban, <i>trolley</i> pengantar obat, dll. - Administrasi: Komputer, buku, meja, kursi, rak buku, dll. - Kepustakaan untuk pelaksanaan PIO: Fornas, FORS, MIMS. - Lemari narkotika: Pintu dan Kunci <i>Double</i> - Lemari pendingin untuk obat yang termolabil dan <i>Air Conditioner</i>. - Penerangan, sarana air PDAM, ventilasi
3	Kompentensi pelaksana	Kefarmasian: - Apoteker - Tenaga Teknis Kefarmasian Kefarmasian Penunjang: - Tenaga Administrasi - Distribusi Obat.
4	Jumlah pelaksana	Kefarmasian: - Apoteker : 9 orang - Tenaga Teknis Kefarmasian : 14 orang Penunjang: - Tenaga Administrasi : 2 orang - Distribusi Obat : 2 orang
5	Jaminan pelayanan	- Keberadaan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian - Ketaatan pada jam pelayanan - Tidak membedakan antara pasien umum, asuransi, dan BPJS

6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Pasien memperoleh Obat jadi/ racikan serta bahan medis habis pakai sesuai dengan resep yang ditulis oleh dokter/ dokter gigi.
7	Pengawasan Internal	1. Struktural: a. Direktur b. Kepala Bidang Penunjang c. Kepala Seksi Penunjang Medis 2. Fungsional a. Inspektorat b. BPK c. SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Muhammad Zein
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan 1 tahun sekali baik pegawai ASN maupun Tenaga Kontrak



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI GIZI**

Pelayanan Instalasi Gizi adalah kegiatan pelayanan gizi di Rumah Sakit baik rawat inap maupun rawat jalan untuk keperluan metabolisme tubuh, peningkatan kesehatan, maupun mengoreksi kelainan metabolisme dalam rangka upaya preventif, kuratif, rehabilitative dan promotive.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI GIZI
1	Persyaratan	1. Pelayanan gizi rawat jalan : konsultasi gizi pasien dari poliklinik rumah sakit dan rujukan dari dokter diluar rumah sakit. 2. Pelayanan gizi rawat inap : asuhan gizi pasien yang dirawat di ruang perawatan rumah sakit. 3. Penyelenggaraan makanan, dilakukan pada pasien rawat inap di rumah sakit Muhammad Zein
2	Prosedur	1. Pelayanan gizi rawat jalan. a. Bagi pasien yang rujukan dari poliklinik langsung datang ke poliklinik gizi b. Bagi pasien rujukan dari luar rumah sakit, pasien mendaftar terlebih dulu dibagian pendaftaran rawat jalan dan langsung ke poliklinik gizi. c. Ahli gizi memberikan konsultasi gizi. 2. Pelayanan gizi rawat inap. a. Pasien masuk dari poliklinik atau IGD b. Perawat melakukan skrining gizi c. Jika hasil skrining gizi beresiko malnutrisi atau ≤ 2 maka dilakukan proses asuhan gizi : 1) Pengkajian Gizi. 2) Diagnosis Gizi. 3) Intervensi Gizi. 4) Monitoring dan Evaluasi Gizi.

		3. Penyelenggaraan makanan pasien rawat inap a. Pasien menjalani rawat inap. b. Instalasi gizi : 1) Membuat perencanaan menu. 2) Melakukan pengadaan bahan makanan. 3) Menerima dan menyimpan bahan makanan. 4) Menyiapkan dan mengolah makanan. 5) Mendistribusikan makanan. 6) Menyajikan makanan di ruang perawatan.
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan : Setiap hari Senin – Jumat (09.00 WIB – selesai pelayanan) 2. Asuhan Gizi pasien rawat Inap : Setiap hari Senin - Sabtu 3. Penyelenggaraan makanan terbagi 3 waktu penyajian : a. Makan pagi jam 06.30 – 07.30 WIB b. Makan siang jam 11.00 – 12.00 WIB c. Makan sore jam 16.00 – 17.00 WIB
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur
5	Produk layanan	1. Konsultasi Gizi di rawat jalan. 2. Asuhan gizi pasien rawat inap. 3. Penyelenggaraan makanan pasien rawat inap.
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang- Undang Nomor 44 tahun 2019 tentang Rumah Sakit. 2. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 52 tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Daerah Kabupaten Belitung Timur. 3. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 49 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur.

		4. Surat Keputusan Direktur UPT Rumah Sakit Daerah Kabupaten Belitung Timur tentang Pemberlakuan Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit di Instalasi Gizi UPT. Rumah Sakit Daerah Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana dan prasarana	- Pelayanan gizi rawat jalan - Peralatan kantor - Meja dan kursi konseling gizi - Peralatan konseling (leaflet diet dan bahan makanan penukar, food model, formulir skrining dan asuhan gizi, buku pencatatan dan pelaporan. - Peralatan Antropometri (alat ukur berat badan dan tinggi badan, alat ukur lingkar lengan atas) - Pelayanan gizi rawat inap - Alat tulis - Peralatan asuhan gizi (form asuhan gizi, leaflet diet dan bahan makanan penukar, form DPMP, buku pencatatan dan pelaporan. - Penyelenggaraan makanan pasien - Ruang administrasi. - Ruang penerimaan bahan makanan. - Ruang penyimpanan bahan makanan basah dan kering. - Ruang penyimpanan peralatan. - Ruang persiapan bahan makanan dan pengolahan makanan. - Ruang distribusi makanan. - Ruang pencucian peralatan. - Ruang sholat/ ganti pegawai - Peralatan masak - Peralatan makan pasien
3	Kompentensi pelaksana	- Ahli Gizi/ Nutrisisionis - Pranata Jamuan/ tenaga pemasak - Sopir
4	Jumlah pelaksana	Sebanyak 14 orang terdiri dari : - Kepala Instalasi Gizi : 1 orang - Ahli gizi/ nutrisionoiois : 5 orang - Pranata Jamuan/ tenaga pemasak : 6 orang - Sopir : 2 orang
5	Jaminan pelayanan	- Keberadaan ahli gizi, pranata jamuan dan sopir. - Ketaatan pada jam pelayanan. - Tidak membedakan pelayanan terhadap pasien
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Pasien memperoleh pelayanan gizi sesuai dengan kebutuhan pasien

7	Pengawasan Internal	1. Struktural : a. Direktur b. Kepala Bidang Penunjang c. Kepala Seksi Penunjang Medik 2. Fungsional a. Inspektorat b. BPK c. SPI (Satuan Pengawas Internal)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan 1 tahun sekali baik pegawai ASN maupun Tenaga Kontrak



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI LABORATORIUM**

Pelayanan Laboratorium merupakan pelayanan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI LABORATORIUM
1	Persyaratan	1. Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium (FPPL) dari Dokter Umum/ Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) dan Sample Pemeriksaan 2. Persyaratan teknis seperti, kondisi yang mengharuskan puasa untuk jenis pemeriksaan tertentu, seperti pemeriksaan profil lipid, gula darah puasa.
2	Prosedur	1. Pasien/ keluarga melakukan registrasi untuk pasien rawat jalan, untuk pasien rawat inap FPPL dan sampel di antar oleh perawat ruangan ke laboratorium. 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pasien menuju ke ruang tindakan untuk proses pengambilan sampel oleh petugas laboratorium 4. Pencatatan hasil-verifikasi 5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan di tempat yang telah disediakan didepan laboratorium. 6. Petugas laboratorium menyampaikan hasil ke ruangan dan penyerahan hasil langsung kepada pasien/ keluarga jika rawat jalan, atau hasil diambil oleh perawat atau dokter jaga jika pasien rawat inap ☐ Hasil kritis/ CITO disampaikan lewat telepon ☐ Hasil tidak kritis/ CITO disampaikan sesuai jadwal pengiriman regular.
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Hasil Laboratorium selesai dalam waktu kurang dari 2 jam. 2. Untuk hasil pemeriksaan Laboratorium Patologi Anatomi kurang lebih 6 hari atau sesuai perjanjian
4	Biaya tarif	1. Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada BLUD RSUD Kabupaten Belitong Timur

		2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk layanan	1. Pemeriksaan darah lengkap (Hemoglobin, Lekosit, Eritrosit, Hematokrit, Trombosit, <i>Diff Count</i>). 2. Pemeriksaan golongan darah. 3. Pemeriksaan KED/ LED. 4. Pemeriksaan Malaria. 5. Pemeriksaan Morfologi Darah Tepi. 6. Pemeriksaan Hemostasis. 7. Pemeriksaan Urinalisa. 8. Pemeriksaan Faeces. 9. Pemeriksaan Reproduksi Sugestasi. 10. Pemeriksaan Diabetes. 11. Pemeriksaan Fungsi Ginjal. 12. Pemeriksaan Fungsi Hati. 13. Pemeriksaan Fungsi Jantung. 14. Pemeriksaan Profil Lemak. 15. Pemeriksaan Elktrolit K, Na, Cl. 16. Pemeriksaan Analisa Gas Darah & Laktat. 17. Pemeriksaan Hepatitis. 18. Pemeriksaan Infeksi Lain. 19. Pemeriksaan Endotiroid. 20. Pemeriksaan Tuberculosis. 21. Pemeriksaan Mikrobiologi.
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2019 tentang Rumah Sakit 2. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Belitung Timur nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur.

		3. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor: 445/204/UPT.RSUD/VIII/2022.
2	Sarana dan prasarana	1. Fasilitas Ruangan - Ruang Tindakan Pengambilan Spesimen - Ruang Administrasi 2. Fasilitas Peralatan - Centrifuge - Alat Pemeriksaan Kimia Klinik - Alat Pemeriksaan Hematologi - Alat Pemeriksaan Urinalisa - Alat Pemeriksaan Koagulasi - Mikroskop - Alat POCT
3	Kompentensi pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. Dokter Spesialis Patologi Anatomi 3. Ahli Teknologi Laboartorium Medik 4. Tenaga administrasi
4	Jumlah pelaksana	1. 1 Orang Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. 1 Orang Dokter Spesialis Patologi Anatomi 3. 11 Orang DIII Analis Kesehatan 4. 1 orang Pengadministrasian Umum
5	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter Patologi Klinik, Patologi Anatomi dan petugas Laboratorium 2. Ketaatan pada Jam Pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan pasien BPJS
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakit 2. Tindakan Laboratorium sesuai dengan diagnosis
7	Pengawasan Internal	1. Struktural: - Direktur - Kepala Bidang Penunjang - Kepala Seksi Penunjang Medik 2. Fungsional - Inspektorat - BPK - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Muhammad Zein
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan 1 tahun sekali baik pegawai ASN maupun Tenaga Kontrak



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI RADIOLOGI**

Pelayanan Radiologi merupakan pelayanan medik yang menggunakan semua modalitas yang menggunakan sumber radiasi pengion dan non pengion untuk diagnosis dan/atau terapi dengan panduan imejing.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI RADIOLOGI
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar/ permintaan tindakan radiologi dari Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, dokter praktek/klinik. 2. Persyaratan teknis a. Pelayanan radiodiagnostik b. Pelayanan Diagnostik Imajing ▪ Puasa minimal 6-8 jam sebelum pemeriksaan ▪ Minum lebih kurang 1-1,5 L dan menahan kencing ▪ Bagi pasien yang menggunakan cateter, selang cateter di klaim 2 jam sebelum pemeriksaan
2	Prosedur	1. Pasien Rawat Jalan/ pasien dari luar rumah sakit : - Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan/ pasien dari luar rumah sakit dengan menunjukkan surat pengantar/ permintaan tindakan radiologi - Petugas radiologi menerima surat pengantar dengan melakukan identifikasi pasien (Nama, Tanggal lahir, alamat, nomor RM) dan mencatat dibuku registrasi pasien serta membuatkan bukti tindakan pembayaran radiologi. - Petugas radiologi melakukan pemeriksaan tindakan radiologi sesuai dengan surat permintaan tindakan dan melakukan pemrosesan sampai hasil siap diexpertisi oleh dokter radiologi. 2. Pasien Rawat Inap, pasien IGD - Dokter radiologi melakukan expertisi hasil radiologi. Hasil radiologi yang sudah diexpertisis di serahkan ke Perawat ruangan melakukan pendaftaran pasien rawat Inap, IGD, dengan menunjukan surat pengantar/ permintaan tindakan radiologi. - Petugas radiologi menerima surat pengantar dengan melakukan identifikasi pasien (Nama, Tanggal lahir, alamat, no RM) dan mencatat dibuku registrasi pasien serta membuatkan bukti tindakan pembayaran radiologi.

		- Petugas radiologi melakukan pemeriksaan tindakan radiologi sesuai dengan surat permintaan tindakan dan melakukan pemrosesan sampai hasil siap diexpertisi oleh dokter radiologi. - Dokter radiologi melakukan expertesis hasil radiologi. - Untuk pasien cito dan pasien dengan diagnosa kritis di lakukan expertise via wa oleh dokter radiologi. - Hasil radiologi yang sudah diexpertesisi di serahkan ke perawat ruangan.
3	Jangka waktu penyelesaian	Rata rata kurang dari 3 jam (sesuai dengan jenis pemeriksaan)
4	Biaya tarif	Peraturan Bupati Belitung timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang pola Tarif dasar Pelayanan kesehatan pada BLUD RSUD Kabupaten Belitung Timur..
5	Produk layanan	Pelayanan Instalasi Radiologi Diagnostik dan Pelayanan Diagnostik Imajing
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

1.	Dasar hukum	1. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Pola Tarip Jasa Pelayanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Kabupaten Belitung Timur 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 3. Surat Keputusan Direktur UPT RSUD Kabupaten Belitung Timur Nomor 445/77.a/UPT RSUD/IX/2021 tentang Pedoman Pelayanan Radiologi RSUD Kabupaten Belitung Timur
2	Sarana dan prasarana	1. Pesawat X Ray Digital Radiography (DR) 2. Pesawat X Ray mobile 3. USG 4 Dimensi 4. X ray Dental/ Panoramik
3	Kompentensi pelaksana	1. Dokter Spesialis Radiologi 2. Petugas Proteksi Radiasi (PPR) 3. Radiografer/ Petugas Radiasi
4	Jumlah pelaksana	10 orang dibagi 4 shift terdiri dari : • Dokter Spesialis Radiologi: 2 orang • Petugas Proteksi Radiasi : 1 orang • Radiografer/ Petugas Radiasi : 7 orang

5	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan Dokter Spesialis Radiologi, PPR dan radiografer 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi.
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya 2. Tindakan sesuai dengan surat pengantar/ pemeriksaan tindakan radiologi
7	Pengawasan Internal	3. Struktural: - Direktur - Kepala Bidang Penunjang - Kepala Seksi Penunjang Medis 4. Fungsional - Inspektorat - BPK - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Muhammad Zein
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan 1 tahun sekali baik pegawai ASN maupun Tenaga Kontrak



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Pelayanan Rehabilitasi Medik merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, elektroterapeutis dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI REHABILITASI MEDIK
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas/ KTP 2. Kartu BPJS/ KIS, bila peserta BPJS/ KIS susulan diperlukan KK, SKTM 3. Surat Rujukan
2	Prosedur	1. Penanggungjawab Pasien dan/ atau Pasien melakukan pendaftaran ke Pelayanan Pendaftaran Terpadu 2. Penanggungjawab Pasien dan/ atau Pasien melakukan konfirmasi data pasien pada Petugas Dinsos, Disdukcapil, dan BPJS (Bagi Peserta BPJS PBI/ KIS) 3. Pasien menunggu pemanggilan di depan Poliklinik yang dituju 4. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik. Bilamana diperlukan pemeriksaan penunjang yaitu pemeriksaan laboratorium/ radiologi, pasien diarahkan untuk melakukan pemeriksaan tersebut 5. Dokter memberikan terapi dan resep obat 6. Pengambilan obat di Apotek Rawat Jalan 7. Penyelesaian Administrasi di Kasir 8. Pasien Pulang/ Dirawat inap
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Pasien rawat jalan dengan frekuensi seminggu satu atau dua kali sampai dengan 6 kali lalau dievaluasi kembali oleh DPJP Utama lainnya. 2. Pasien rawat inap tidak ada waktu spesifik, tergantung per kasus.
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitong Timur

5	Produk layanan	Pelayanan pasien Instalasi Rehabilitasi Medis
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2019 tentang Rumah Sakit 2. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Belitung Timur nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur. 3. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 445/ tentang pedoman Pelayanan Rehabilitasi Medis Rumah Sakit.
2	Sarana dan prasarana	1. Fasilitas Ruangan - Ruang Elektroterapi - Ruang Gymnasium - Ruang Okupasi Terapi - Ruang Terapi Wicara - Ruang Psikolog 2. Fasilitas Peralatan - Infra Red - Tens - Ultrasound - Parafin - Alat Gyim - Exercise ringan - Exercise berat - Manual terapi - Alat Okupasi Terapi - Alat Terapi Wicara - Pelayan Psikoterapi - Pelayanan Tes Psikologi - Pelayanan Konseling Psikologi

3	Kompentensi pelaksana	1. Dokter Spesialis KFR 2. DIII dan DIV Fisioterapi 3. DIII Okupasi Terapi 4. DIII Terapi Wicara 5. Psikolog 6. Pengadministrasi
4	Jumlah pelaksana	• 1 Orang Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi • 2 Orang DIV Fisiotrapi • 3 Orang DIII Fisioterapi • 1 Orang DIII Okupasi Terapi • 1 Orang DIII Terapi Wicara • 1 Orang Psikolog • 1 Orang Pengadministrasian Umum
5	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter Kedokteran Fisik dan Reabilitasi, Fisioterapi, Okupasi Terapi, Terapi Wicara dan Psikolog 2. Ketaatan pada Jam Pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan pasien BPJS 4. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakit 5. Tindakan Sesuai dengan Diagnosa Penyakit
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Pasien memperoleh pelayanan rehabilitasi medik sesuai dengan kebutuhan pasien
7	Pengawasan Internal	1. Struktural : a. Direktur b. Kepala Bidang Penunjang c. Kepala Seksi Penunjang Medik 2. Fungsional a. Inspektorat b. BPK c. SPI (Satuan Pengawas Internal)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan 1 tahun sekali baik pegawai ASN maupun Tenaga Kontrak



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIT REKAM MEDIS**

Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis adalah keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, *anamneses*, penentuan fisik laboratorium, diagnosis, segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien, dan tentang pengobatan, baik rawat inap, rawat jalan maupun pengobatan melalui pelayanan rawat darurat.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		UNIT REKAM MEDIS
1	Persyaratan	<u>RAWAT INAP</u> 1. Surat pengantar rawat inap dari ruangan Rawat Inap/ Ruang Rawat Intensif/ Instalasi Gawat Darurat/ Instalasi Rawat Jalan 2. Kartu Jaminan Kesehatan/ KIS/ BPJS dan dokumen/ bukti syarat tambahan yang diberlakukan oleh penyedia Jaminan Kesehatan. <u>RAWAT JALAN</u> 1. Kartu Identitas/ KTP 2. Kartu Jaminan Kesehatan/ KIS/ BPJS dan dokumen/ bukti syarat tambahan yang diberlakukan oleh penyedia Jaminan Kesehatan Apabila pasien tidak melengkapi persyaratan diberlakukan, pasien dikenakan biaya
2	Prosedur	1. Petugas memberikan pelayanan TPPRJ; 2. Petugas memberikan pelayanan TPPRI; 3. Petugas memberikan pelayanan TPPGD; 4. Petugas memberikan pelayanan visum; 5. Petugas memberikan pelayanan penelitian dan pengembangan profesi; 6. Petugas memberikan pelayanan penyimpanan rekam medik; 7. Petugas melakukan coding dan kaidah-kaidah rekam medik lainnya; 8. Petugas menyusun klaim pembiayaan 9. Petugas melakukan dokumentasi dan pencatatan.

3	Jangka waktu penyelesaian	1. Respon time pendaftaran < 5 menit 2. Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat jalan < 10 menit 3. Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat inap < 15 menit 4. Kelengkapan pengisian rekam medik rawat jalan 24 jam setelah selesai pelayanan. 5. Kelengkapan pengisian rekam medik rawat inap 2 x 24 jam setelah pasien pulang atau meninggal. 6. Pendaftaran Rawat Jalan Senin – Kamis : Jam 7.30 s/d 12.00 WIB Jum'at : Jam 7.30 s/d 10.00 WIB Sabtu : Jam 7.30 s/d 11.00 WIB 7. Pendaftaran IGD dan Rawat Inap dibuka 24 Jam Kelengkapan Administrasi BPJS: Rawat Jalan Kurang dari 1 jam, sedangkan untuk peserta rawat inap waktu 3 x 24 jam (hari kerja)
4	Biaya tarif	1. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Kabupaten Belitung Timur 2. Bagi pasien yang memiliki kartu BPJS Kesehatan/KIS, biaya pendaftaran dibebankan pada Paket INA-CBG's, tidak ditagihkan/dibayarkan pasien langsung. Sedangkan bagi pasien partik/umum dibebankan biaya sebagai berikut: a. Pendaftaran Pasien Baru : Rp. 10.000,- b. Pendaftaran Pasien Lama : Rp. 2.000,- c. Pendaftaran Pasien Hilang Kartu : Rp. 3.000,-
5	Produk layanan	Pelayanan Rekam Medik
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2019 tentang Rumah Sakit 2. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Belitung Timur nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur.

		3. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor : 445/47.a/UPT RSUD/IV/2022 tentang Pedoman Pelayanan Rekam Medis.
2	Sarana dan prasarana	1. Ruang tunggu 2. Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan (loket 1,2,3) 3. Meubeler 4. Sarana komunikasi, alat tulis 5. Komputer 6. Ruang penyimpanan berkas rekam medis aktif dan in aktif
3	Kompentensi pelaksana	1. D III Rekam Medis 2. SMA 3. D III Lainnya Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama.
4	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan rekam medis terdiri dari 18 orang petugas yaitu : 1. SMA : 9 Orang 2. D1 Akutansi : 1 Orang 3. D3 Rekam Medis : 2 Orang 4. D3 Manajemen : 1 Orang 5. D3 Manajemen Pelayanan RS : 1 Orang 6. D3 Manajemen Administrasi RS : 1 Orang 7. D4 Sains Terapan MIK : 1 orang 8. S1 Kesehatan masyarakat : 2 orang
5	Jaminan pelayanan	1. Ketersediaan tenaga pendaftaran sesuai dengan jumlah dan kompetensi 2. Pemanggilan sesuai nomor urut antrian Pasien lanjut usia dan penyandang cacat dilayani terlebih dahulu 3. Tidak ada pembeda antara pasien umum ataupun pasien dengan jaminan (BPJS/ lainnya).
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pasien yang sudah mendaftar dijamin memiliki berkas Rekam Medis 2. Berkas Rekam Medis pasien segera didistribusikan ke poliklinik tujuan 3. Berkas Rekam Medis pasien tidak akan tertukar dengan pasien lain.
7	Pengawasan Internal	1. Struktural: - Direktur - Kepala Bidang Penunjang - Kepala Seksi Penunjang Medik

		2. Fungsional - Inspektorat - BPK - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Muhammad Zein
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan 1 tahun sekali baik pegawai ASN maupun Tenaga Kontrak



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIT TRANSFUSI DARAH

Pelayanan Unit Transfusi Darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang meliputi perencanaan, pengerahan dan pelestarian pendonor darah, penyediaan darah, pendistribusian darah dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		UNIT TRANSFUSI DARAH
1	Persyaratan	1. Surat pengantar permintaan darah dari instalasi lain (rawat inap, IGD, ICU, IBS, dll) 2. Mengisi formulir pendonor dengan lengkap
2	Prosedur	1. Petugas menerima surat pengantar dan sampel darah 2. Petugas melakukan pencatatan registrasi pasien 3. Petugas mengambil darah jika belum ada stok, isi formulir cek Hb, TD, glukosa darah, ambil darah donor baru diruang aptap, jika sudah ada stok ambil di blood bank refrigerator, sebelumnya melakukan skrining IMLTD 4. Petugas melakukan crossmatch 5. Penyerahan darah pada petugas instalasi yang meminta (rawat inap, IGD, ICU, IBS, dll)
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyiapan darah 1 jam
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitang Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitang Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitang Timur
5	Produk layanan	Melayani permintaan produk darah dan menerima permintaan dari klinik swasta
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2019 tentang Rumah Sakit 2. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Belitung Timur nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur 3. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 445/35.a/UPT.RSUD/IV/2021.
2	Sarana dan prasarana	1. Ruang Administrasi 2. Ruang aftar 3. Ruang Laboratorium dan pengelolaan darah 4. Blood Bank/refrigerator 5. Centrifuge darah 6. Inkubator 7. Centrifuge gel 8. Thermo sealer 9. Cool box 10. Sarana komunikasi 11. Mebelair
3	Kompentensi pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. Analis yang sudah mengikuti pelatihan di kemenkes 3. Petugas Teknis Transfusi Darah 4. Pengadministrasi, memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerjasama.
4	Jumlah pelaksana	1. 1 Orang Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. 1 orang S1 Kep 3. 1 Orang D3 Analis Kesehatan 4. 2 Orang D3 Kep 5. 2 Orang PTTD D1 6. 1 orang Pengadministrasian Umum
5	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter Patologi Klinik, analis laboratorium, PTTD petugas teknis transfusi darah sebagai pelaksana 2. Ketaatan pada Jam Pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan pasien BPJS 4. Ketersediaan reagen pemeriksaan dan darah bentuk whole blood/ WB, PRC, TC

6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk darah dari penyakit menular HIV, Hepatitis B, Hepatitis C, Sifilis 2. Kesesuaian/ kecocokan golongan darah dari pasien dan donor
7	Pengawasan Internal	1. Struktur : - Direktur - Kepala Bidang Penunjang - Kepala Seksi Penunjang Medis dan Penunjang Non Medis 2. Fungsional : - Inspektorat - BPK - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Muhammad Zein
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan 1 tahun sekali baik pegawai ASN maupun Tenaga Kontrak



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INSTALASI PEMULASARAN JENAZAH**

Instalasi Pemulasaran Jenazah merupakan bagian dari Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein yang memberikan pelayanan dibidang perawatan, pengawetan dan persemayaman jenazah.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
JENIS PELAYANAN		INSTALASI PEMULASARAN JENAZAH
1	Persyaratan	1. Surat serah terima jenazah dari ruangan rawat di mana pasien meninggal. 2. Surat keterangan kematian yang di tanda tangan oleh dokter
2	Prosedur	1. Petugas kamar jenazah mengambil jenazah dari ruangan yang telah dilengkapi dengan surat keterangan kematian dari dokter yang berasal dari ruang rawat inap atau IGD 2. Petugas jenazah mencatat identitas jenazah dalam buku register jenazah. 3. Petugas memandikan, mengkafani dan menshalati jenazah (khusus bagi muslim), namun bila penanggungjawab jenazah sejak awal menghendaki jenazah dimandikan di rumah atau kegiatan lainnya sesuai agama/kepercayaan, maka petugas jenazah segera menyerahkan jenazah kepada penanggungjawab jenazah 4. Petugas jenazah mengantar jenazah ke rumah yang telah ditentukan penanggungjawab jenazah menggunakan mobil jenazah.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pelayanan buka 24 jam per hari 2. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit 3. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien.
4	Biaya Tarif	1. Sesuai Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitong Timur 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Layanan	Pelayanan pemulasaran jenazah

6	Penanganan Pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.belim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 44 tahun 2019 tentang Rumah Sakit. 2. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 52 tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Daerah Kabupaten Belitung Timur. 3. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 49 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur. 4. Surat Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Belitung Timur Nomor: 445/18.a/RSUD tentang Kebijakan Pelayanan Instalasi Pemulasaran Jenazah RSUD Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang untuk pemulasaran jenazah 2. Pendingin jenazah 3. Mobil jenazah
3	Kompentensi Pelaksana	1. Dokter Umum 2. Petugas ruang jenazah 3. Petugas fardhu kifayah
4	Jumlah Pelaksana	1. Dokter umum : 1 orang 2. Petugas ruang jenazah 1 orang 3. Petugas fardhu kifayah 4 orang
5	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan dokter, petugas ruang jenazah dan petugas fardhu kifayah 2. Ketaatan jam pelayanan 3. Tidak membedakan pasien umum dan partik
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dokter umum dengan Surat Tanda Registrasi Aktif 2. Petugas fardhu kifayah terlatih 3. Pelayanan sesuai standar
7	Pengawasan Internal	1. Struktural : a. Direktur b. Kepala Bidang Penunjang c. Kepala Seksi Penunjang Non Medik 2. Fungsional a. PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) b. SPI (Satuan Pengawas Internal)

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun dan terus dilakukan perbaikan yang berkelanjutan
---	-----------------------------------	--



PEMERINTAH KABUPATEN BELITONG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
AMBULANCE RUMAH SAKIT**

Pelayanan *ambulance* rumah sakit adalah pelayanan rujukan pasien ke fasilitas kesehatan lainnya atau pengantaran/ penjemputan pasien ke bandara, pelabuhan, rumah atau tempat lainnya sesuai kebutuhan/ permintaan.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		AMBULANCE
1	Persyaratan	1. Surat pengantar rujukan pasien ke fasilitas lainnya yang dikeluarkan oleh ruangan rawat inap atau IGD 2. Kwitansi pembayaran pelayanan <i>ambulance</i> rumah sakit bagi pasien partik 3. Permintaan langsung secara lisan atau telpon oleh pasien keluarga atau masyarakat terhadap permintaan pelayanan <i>ambulance</i>
2	Prosedur	A. Rujukan Pasien ke Fasilitas Kesehatan 1. Pasien rujukan berasal dari rawat inap atau IGD 2. Petugas ruangan melakukan permintaan pelayanan <i>ambulance</i> dengan menghubungi sopir yang jaga/ dinas pada hari itu dengan menjelaskan waktu dan ruangan pasien bersangkutan. 3. Sopir <i>ambulance</i> mempersiapkan mobil <i>ambulance</i>, kebutuhan BBM, oksigen dan hal lainnya yang diperlukan. 4. Sopir menuju ruangan selanjutnya dibantu perawat melakukan pemindahan pasien ke mobil sesuai prosedur 5. Pasien diantar ke fasilitas kesehatan rujukan lainnya B. Permintaan <i>ambulance</i> dari luar rumah sakit 1. Pasien atau keluarga menghubungi nomor telpon rumah sakit atau datang secara langsung ke UGD rumah sakit No telp. UGD: 0877 9274 1490 No telp. LIP: 0819 4924 4641 2. Petugas UGD atau Unit Layanan Informasi Pengaduan (LIP) menghubungi sopir yang jaga/ dinas pada hari itu dan menyampaikan alamat dan kondisi pasien 3. Sopir menyiapkan mobil dan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan seperti oksigen. 4. Petugas segera berangkat bila semua sudah siap dan data pasien di bawa untuk memudahkan pencarian alamat.

3	Jangka waktu	24 Jam Pelayanan
4	Biaya tarif	Sesuai Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur
5	Produk layanan	Produk layanan ambulance terdiri dari : 1. Layanan Rujukan ke fasilitas kesehatan lainnya 2. Layanan Pengantaran dan penjemputan pasien ke rumah pasien 3. Layanan Pengantaran/penjemputan pasien ke bandara atau pelabuhan 4. Layanan penjemputan pasien ke lokasi tertentu seperti pasien kecelakaan atau hal sejenis lainnya 5. Transfer pasien dari gedung satu ke gedung lainnya dalam lingkungan rumah sakit yang perlu layanan ambulance 6. Layanan Oksigen selama dalam perjalanan 7. Layanan Kebutuhan Dasar Pasien selama perjalanan
6	Penanganan pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 0152/YanMed/RSKS/1987 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik; 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 143/Menkes-kesos/SK/II/2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik; 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/MENKES/SK/II/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
2	Sarana dan prasarana	Jumlah Mobil <i>Ambulance</i> layak pakai yang ada di RSUD Muhammad Zein yaitu sebanyak 2 (dua) unit yaitu terdiri dari 1 (satu) unit mobil <i>ambulance</i> gawat darurat atau <i>emergency</i> dan 1 (satu) unit mobil transportasi.

		A. Perlengkapan alat medis mobil <i>ambulance</i> gawat darurat : 1. Central Oksigen BSS System 2. Tabung Oksigen 3. Regulator Standar 4. 1 set Selang oksigen 5. 1 set Pengatur oksigen 6. 1 buah keluaran dinding 7. 1 set flowmeter/humidifier 8. 1 buah Nassal canula dan masker oksigen 9. Scoop Stretcher 10. Baby Incubator Transport 11. Pasien Monitor 12. Suction Pump 13. Defibrilator 14. Tensi meter 15. Tabung Apar B. Perlengkapan alat medis mobil ambulance transportasi : 1. Regulator Standar 2. 1 set Selang oksigen 3. 1 set Pengatur oksigen 4. 1 buah keluaran dinding 5. 1 set flowmeter/humidifier 6. 1 buah Nassal canula dan masker oksigen 7. 1 tabung oksigen 8. Scoop Stretcher 9. Tabung Apar 10. Tensimeter
3	Kompentensi pelaksana	SDM Sopir <i>ambulance</i> terlatih yang telah mengikuti pelatihan <i>safety driving ambulance</i>
4	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang sopir <i>ambulance</i>
5	Jaminan pelayanan	1. Data kerahasiaan pasien dapat dipertanggungjawabkan 2. Ketersediaan pelayanan selama 24 jam per hari 3. Pelayanan sesuai standar
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Selalu dilakukan pengecekan terhadap kondisi mobil ambulance sebelum digunakan 2. pemeliharaan secara berkala ambulance seperti perganti oli, pelumas dan ban mobil 3. apabila terjadi kerusakan dilakukan perbaikan ke tempat atau bengkel yang terpercaya dengan sparepart yang berkualitas baik 4. Petugas di ikut sertakan dalam pelatihan terkait pelayanan <i>ambulance</i> 5. Adanya Standar Pelayanan Operasional, panduan dan pedoman pelayanan ambulance rumah sakit

7	Pengawasan Internal	- Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Penunjang - Kepala Seksi Penunjang Non Medik - Fungsional - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) - SPI (Satuan Pengawas Internal)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja pelaksana ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun dan terus dilakukan perbaikan yang berkelanjutan. - Laporan standar pelayanan <i>minimal ambulance</i> yang disampaikan kepada atasan terkait dalam melakukan evaluasi kinerja dan mutu pelayanan <i>ambulance</i> rumah sakit.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN**

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsud.belitungtimurkab.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERIMAAN PARTIK ATAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT

Kasir rumah sakit adalah orang yang bertanggung jawab dengan penerimaan pembayaran partik atas jasa pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
JENIS PELAYANAN		KASIR
1	Persyaratan Pelayanan	Bukti pendaftaran, Bukti Tindakan, Rincian Biaya
2	Prosedur	Sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku 1. Admin Ruangan/ poli/ penunjang merinci biaya pelayanan pasien umum 2. Untuk Rawat Inap, admin ruangan membawa rincian biaya ke kasir sedangkan untuk pasien rawat jalan rincian biaya dibawa oleh pasien dan diantar ke kasir 3. Kasir melakukan pengecekan ulang terhadap rincian biaya, jika tidak lengkap akan dikembalikan keruangan/ poli/ penunjang. 4. Admin ruangan/ poli/ penunjang memperbaiki dan melengkapi rincian biaya 5. Jika rincian biaya lengkap atau selesai diperbaiki, diserahkan kembali ke kasir 6. Kasir menerima pembayaran dan membuat kuitansi/ tanda terima sebanyak 2 (dua) rangkap 7. Kasir menyerahkan lembar pertama kuitansi tersebut kepada pihak yang membayar dan mengarsipkan lembar kedua.
3	Jangka waktu pelayanan	1. Rawat Jalan : 10 Menit 2. Rawat Inap : 15 menit
4	Biaya tarif	Tarif berdasarkan Peraturan Bupati No. 42 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitong Timur
5	Produk layanan	Pelayanan Kasir Tunai dan Non Tunai

6	Penanganan Pengaduan	1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) Telp/SMS : 081949244641 2. Kotak Saran 3. Instagram : @rsud.muhammad_zein 4. Facebook : RSUD Muhammad Zein 5. Web : rsud.beltim.go.id 6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Permendagri No 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah 2. Permendagri No 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah. 3. Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana Prasarana	1. Kasir dilengkapi 1 (satu) unit komputer, 1 (satu) unit printer, 1 (satu) unit sofa, Meja, Kursi, Alat tulis kantor, brankas, mesin hitung uang dan kursi tunggu. 2. Ruangan Kasir berada di poli rawat jalan.
3	Kompentensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA sederajat 2. Menguasai Komputer Kompetensi Pelaksana 3. Menguasai tata bahasa yang baik 4. Memahami peraturan yang terkait dengan pekerjaan
4	Jumlah Pelaksana	Kasir sebanyak 4 (empat) orang
5	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
7	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

**LAPORAN HASIL KEGIATAN
PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD ZEIN
BELITUNG TIMUR
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat & karunia-Nya sehingga laporan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dapat diselesaikan.

Laporan ini menggambarkan penyelenggaraan FKP yang telah dilaksanakan pada RSUD Muhammad Zein Tahun 2023.

Forum Konsultasi Publik ini merupakan kegiatan dialog, diskusi pembukaan opini secara partisipatif antara penyelenggara Layanan Publik dengan Publik RSUD Muhammad Zein sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik FKP yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara.

Pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan & evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu penyelenggaraan FKP tahun 2023 ini kami sampaikan terimakasih semoga hasil pelaksanaan FKP ini dapat menjadi masukan bagi kami dalam meningkatkan kualitas & mutu layanan kesehatan di RSUD Muhammad Zein.

Manggar, Mei 2023
Direktur

Dr. Venny Primasari, MARS

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
a. Pendahuluan	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan & Manfaat	2
3. Ruang Lingkup	2
4. Dasar Pelaksanaan	3
b. Metodologi Pelaksanaan FKP	3
1. Waktu & Tempat Pelaksanaan	3
2. Penyelenggaraan & Pelaksanaan FKP	3
3. Metode Pelaksanaan FKP	3
4. Susunan Acara	4
c. Hasil Pelaksanaan Fkp	4
1. Identifikasi Masalah	5
2. Analisis	5
3. Rencana Aksi	5
d. Penutup	6
1. Lampiran 1 : Surat Undangan	
2. Lampiran 2 : Berita Acara Fkp Yang Ditanda Tangan	7
3. Lampiran 3 : Salinan Daftar Hadir	8
4. Lampiran 4 : Dokumentasi Kegiatan	16

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas layanan publik khususnya dalam pelayanan kesehatan diperlukan peran serta penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat selalu penggunaan/penerima pelayanan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik RSUD Muhammad Zein juga dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada pasien, salah satunya dengan memberikan akses dan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.

Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban pelayanan publik yang dimulai sejak penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan dalam pelaksanaan partisipasi masyarakat tersebut. Perlu adanya koordinasi antara pemerintah (penyelenggara pelayanan) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Forum komunikasi publik ini difasilitasi Rumah Sakit dalam rangka mengkomunikasikan dan mendiskusikan permasalahan yang dihadapi sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Kegiatan FKP ini diselenggarakan melalui komunikasi dua arah, dimana masyarakat dapat mengusulkan, memberi masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima pengguna layanan.

2. Tujuan & manfaat

a. Tujuan

Untuk memperoleh pemahaman serta solusi antara penyelenggara dan masyarakat sebagai pembahasan, rancangan pelayanan dan masyarakat sehingga pembahasan rancangan, penetapan, dampak dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan menghasilkan kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan dan kualitas pelayanan publik

b. Manfaat

1. Manfaat dari pelaksanaan FKP secara umum adalah menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan sebagai harapan publik atau memanfaatkan dampak kebijakan yang merugikan publik.
2. Manfaat FKP bagi penyelenggara pelayanan :
 - a. Memperoleh masukan dari publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan.
 - b. Memperoleh masukan dari publik terhadap kebijakan yang akan ditetapkan

- c. Mengajak dan mendidik publik untuk mengetahui kebijakan yang ditetapkan penyelenggara dan turut serta dalam pengawasan pelaksanaan kebijakan.
- d. Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektivitas dan kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik

3. Manfaat FKP bagi publik

- a. Ruang partisipasi masyarakat yang dijamin haknya oleh UU NO 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- b. Memperoleh pengetahuan terkini berbagai kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan penyelenggara layanan
- c. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi:

- 1. Penyusunan kebijakan pelayanan publik
- 2. penyusunan standar pelayanan
- 3. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik
- 4. pemberian penghargaan
- 5. survey kepuasan masyarakat

4. Dasar pelaksanaan

- a. UU NO 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- b. UU NO 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- c. Peraturan Presiden NO 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU NO 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi NO 16 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan forum konsultasi public di lingkungan unit pelayanan publik

METODELOGI PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan tempat pelaksanaan

- a. Waktu :
- b. Tempat : Gedung Auditorium Zahari

2. Penyelenggaraan dan pelaksanaan FKP

- a. Penyelenggara: Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein
- b. Peserta:

3. Metode pelaksanaan FKP

Metode penyelenggaraan tatap muka melalui rapat bersama yang merupakan pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan publik, terkait dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang sudah ditetapkan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKT berdasarkan UU NO 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah:

- a. Penyelenggara layanan
- b. Pengguna layanan
- c. Stakeholder pelayanan publik
- d. Ahli atau Praktisi
- e. Organisasi masyarakat
- f. Media masyarakat

Dalam pelaksanaan FKT dilaksanakan sesuai alur sebagai berikut

- Pra Pelaksanaan
 1. Pembentukan tim bersama persiapan pelaksanaan FKP
 2. Merumuskan konsep kegiatan (target/sasaran jumlah peserta, susunan acara).
 3. pengumpulan data dan informasi untuk menentukan tema/permasalahan

- Pelaksanaan

Pelaksanaan FKP dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Paparan draf standar pelayanan
2. Proses diskusi secara dua arah dengan tujuan untuk mendapatkan masukan dan saran yang bermanfaat dan bersifat membangun sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan penyusunan standar pelayanan atau kebijakan
3. pelaksanaan FKP diakhiri dengan penandatanganan berita acara

Pasca Pelaksanaan Kegiatan FKP

Penyelenggara pelaksanaan FKP melaporkan hasil pelaksanaan FKP ke Bupati melalui kegiatan organisasi Pemda Belitung timur.

4. Susunan acara

Hari/Tanggal	Waktu(WIB)	Kegiatan	PIC
Selasa / 23 Mei 2023	08.00-09.00	- Registrasi Peserta FKP	- Panitia
	09.00-10.00	- Pembukaan	- Seksi acara (Dwi Sanita , Amd.Keb)
		- Safety Briefing	
		- Mendengarkan lagu Indonesia Raya	
		- Doa	
		- Sambutan dan pengarahan Direktur	
	10.00-11.00	- Sambutan Bupati Belitung Timur	- dr. Vonny Primasari, MARS
		- Presentasi Materi, Standar pelayanan (Kabid Pelayanan Medis dan Keperawatan)	- Linda, SsT
		- Diskusi Tanya jawab	- Panitia
	11.00-12.00	- Masukan dan saran	
		- Penutup	

C. Hasil Pelaksanaan FKP**A. Identifikasi Masalah**

Pada Pelaksanaan FKP di peroleh masalah, aspirasi bahkan keluhan masyarakat antara lain:

1. Layanan apa saja yang ada di RSUD Muhammad Zein? Apakah ada pelayanan yang terbaru ?
2. Apakah semua layanan di RSUD Muhammad Zein Belitung Timur ditanggung BPJS ?
3. Siapa saja yang berhak mendapatkan Layanan Rawat Inap Paviliun ?
4. Untuk pelayanan ambulans apakah ada penjemputan dan pengantaran?
5. Apakah layanan MMPI diperuntukan untuk umum dan berapa tarif yang harus dibayarkan?

B. Analisis

Masyarakat saat ini seringkali sadar akan hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan kesehatan. Rumah sakit diuntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada pasien. Akses dan pelayanan yang mudah dan cepat sangat bdi harapkan masyarakat, sehubungan dengan hal tersebut perlu adanya FKP yang di fasilitasi Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan RSUD Muhammad Zein Belitung Timur.

C. Rencana Aksi

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI	WAKTU PEYELESAIAN
1.	Layanan apa saja yang ada di RSUD Muhammad Zein? Apakah ada pelayanan yang terbaru ?	Layanan di RSUD yang terbaru yaitu Layanan Rawat Jalan HD, Rawat Inap Paviliun, Ruang Isolasi, PICU NICU Dan MMPI (tes kerohanian)	Sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) dimasing-masing layanan
2.	Apakah semua layanan di RSUD Muhammad Zein Belitung Timur ditanggung BPJS ?	Tidak, untuk pelayanan yang ada di RSUD ada beberapa yang tidak ditanggung BPJS seperti rawat inap paviliun dan tes MMPI (tes kerohanian)	Sesuai dengan perbup tarif NO. 42 tahun 2021,
3.	Siapa saja yang berhak mendapatkan Layanan Rawat Inap Paviliun ?	Pelayanan ruang paviliun diperuntukkan untuk pasien partik dengan kondisi rawat inap. Sesuai dengan tarif perbup dan untuk persyaratannya : 1. Membawa identitas yang berlaku (KTP & KK) 2. Surat pengantar rawat inap Sedangkan untuk prosedurnya: 1. Pasien mendapatkan rawat inap 2. Pasien diantar keruang rawat inap paviliun 3. Pasien diberikan asuhan medis dan keperawatan Sesuai kondisi pasien 4. pasien direncanakan pulang 5. pasien menyelesaikan administrasi 6. pasien pulang	Sesuai dengan kondisi pasien
4.	Untuk pelayanan ambulans apakah ada penjemputan dan pengantaran?	layanan ambulans di RSUD MZ melakukan jasa Pengantaran sesuai tarif perbup disesuaikan dengan jarak pengantaran. Untuk penjemputan belum bisa karena terbatasnya ambulans.	Sesuai dengan kondisi pasien

5.	Apakah layanan MMPI diperuntukan untuk umum dan berapa tarif yang harus dibayarkan?	Pelayanan kesehatan rohani yang dilakukan oleh tenaga ahli untuk mendiagnosis gangguan mental, MMPI sebagai instrument dalam rekrutmen dalam perusahaan profesi tertentu, khususnya dengan pekerjaan resiko tinggi atau sesuai kebutuhan dari instansi. Dan untuk tarif disesuaikan perbup dengan nominal 420.000	Tes berlangsung selama 2 jam, untuk hasil tes bisa diambil 1 hari setelah pemeriksaan, sesuai dengan SPO
----	---	--	--

D. Penutup

Dari hasil FKP yang sudah diselenggarakan di harapkan adanya perubahan atau peningkatan layanan publik terutama dalam penetapan dan kebijakan sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit Muhammad zein Belitung Timur.

Pada pelaksanaan FKP ini partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua pihak (stakeholder) sangat di perlukan agar FKP dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.

Demikian harapan kami dari RSUD Muhammad Zein atas Terselenggaranya kegiatan ini dan dukungan semua pihak kami ucapkan terima kasih.

Manggar, Juni 2023
Direktur

dr. Vonhy Primasari, MARS

Lampiran

1. Berita Acara
2. Undangan
3. Daftar Hadir
4. Notulen Rapat
5. Foto Kegiatan



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN

Komplek Perkantoran Terpadu Manggarawan Jalan Raya Manggar-Gantung 33516
Telp/Fax (0719) 91738 - www.rsudbelitim.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



BERITA ACARA
HASIL KESEPAKATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK DALAM RANGKA PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN
RSUD MUHAMMAD ZEIN BELITUNG TIMUR

Pada hari ini Selasa Tanggal Dua Puluh Tiga Bulan Mei Tahun 2023 bertempat di Gedung Auditorium Zahari MZ Manggar Kabupaten Belitung Timur, telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik dalam rangka penyusunan Standar Pelayanan RSUD Muhammad Zein, yang dihadiri sebagaimana tercantum pada daftar hadir undangan peserta dalam Lampiran Berita Acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengarkan dan mempertimbangkan :

1. Penyampaian kata pembuka oleh Direktur RSUD Muhammad Zein;
2. Sambutan dari Bupati Belitung Timur dan Sekretaris Daerah Belitung Timur;
3. Paparan Draft Standar Pelayanan oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan;
4. Masukan/saran dari pengguna layanan;
5. Masukan/saran dari pihak eksternal; IDI, PPNI, Akademisi, Tokoh Masyarakat, Dunia Usaha dan Media Massa.

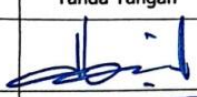
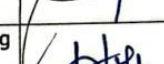
MENYEPAKATI ;

- KESATU** : Akan menindaklanjuti masukan/saran yang telah disampaikan oleh semua pihak yang hadir dalam FKP guna maksimalnya;
- KEDUA** : Diberikan tenggat waktu selama 1 (satu) minggu sejak dilaksanakan FKP ini kepada seluruh pihak yang terlibat untuk memberikan saran dan masukan perbaikan terhadap draft Standar Pelayanan;
- KETIGA** : Standar Pelayanan yang telah dirumuskan bersama dalam FKP ini akan segera ditetapkan dalam bentuk Keputusan Direktur RSUD Muhammad Zein dan selanjutnya akan di maklumkan.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manggar, 23 Mei 2023

Perwakilan Peserta Rapat:

No	Nama	Instansi	Tanda Tangan
1	Fezzi Uktolseja, S.E., M.M.	DPRD Belitung Timur	
2	Muhamad Yulhaidir, S.Si, M.Kes	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	
3	dr. Ira Ajeng Astried	RSUD DR (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	
4	Suzana Linggawati, S.IP	Bagian Organisasi Setda Kabupaten Belitung Timur	
5	Nurlaila Rahmawati, SP	Kecamatan Manggar	
6	Eka Rinaldy	Perwakilan PT. TIMAH, Tbk	
7	Mardiana	Perwakilan BPJS Kesehatan Belitung Timur	
8	Suminah	Desa Baru	
9	dr. Edward Hariyadi, Sp.OG	Ikatan Dokter Indonesia Kabupaten Belitung Timur	
10	Sri Purwaningsih, A.Mkeb	Ikatan Bidan Indonesia Belitung Timur	
11	Fendi	Wartakum 7	
12	Nazliansyah, S.Kep, Ners, MNS	Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Prodi Belitung	

Mengetahui,
Bupati Belitung Timur

Drs. BURHANUDIN

Pimpinan Rapat,
Direktur RSUD Muhammad Zein,

dr. VONNY PRIMASARI, MARS



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MUHAMMAD ZEIN
Komplek Perkantoran Tepi Pantai Mangrove Jember Raya Mangrove-Gantung 33516
Telp/Fax (0710) 91738 - www.rsud.belitim.go.id - rsudbelitungtimur@gmail.com



DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN RSUD MUHAMMAD ZEIN

HARI/TANGGAL : SELASA, 23 MEI 2023
JAM : 08.00 - 12.00 WIB
TEMPAT : GEDUNG AUDITORIUM ZAHARI MZ BELITUNG TIMUR

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ade Putri Utami	Korumpas Bkepstan	1.
2	Eny Tjitra		2.
3	Wahyu Hartono	Ba Si Pokkes	3.
4	Herby Hani -A.	MES Pokkes	4.
5	Karnita Houtani	Ba Si Pokkes	5.
6	Ng. seni Andri	Bhayangkari	6.
7	Rusnawati	GUEST HOTEL	7.
8	Ibnu Prandi	AKM Setan	8.
9	Wilbi D.M	Bank Mandiri	9.
10	Ng. GALUNG	PERSIT	10.
11	Indah Haryani	PKM SP Pesak	11.
12	Siti Sundari	Kelua Persagi	12.
13	Nurhalimah	Sekretaris RAPA Belitim	13.
14	Eti Dwi Yoni	AKM Topan	14.
15	Eka saputri	Disbudpar	15.
16	Rusli R	Medan Aceh	16.
17	V. Marzano	Medan Aceh	17.

18	ICHANT DY.	PENYIAN SISHT	18.	
19	FAIRUS	"	19.	
20	Martha Bitika P.	IAI Belitim	20.	
21	Murtuila R.	Kecamatan Manggar	21.	
22	Marsiana	Kep. Kesehatan	22.	
23	Halifa	DLH	23.	
24	Budi		24.	
25	Sudiana	Pkm k-kampit	25.	
26	Vita Harwyn	Pkm k-kampit	26.	
27	Yuli Apriani	Desa Calang	27.	
28	Suzana Liyandi	Py-Organisi	28.	
29	Yuniar	Mer. Dauran	29.	
30	EVILIAH	PPMPTSP	30.	
31	Wawan Setiawan	KORAMIL 02	31.	
32	Yos Christanto	PRIS Katemagatagan	32.	
33	RUSMAN	BPBD	33.	
34	Idi FITRIYANI	Setemendi	34.	
35	Nita Ranti	Kementerian Agama	35.	
36	Edi Pertiarto	Muli Bectia	36.	
37	Muzaka	Ke. Garay	37.	
38	Gustaf Wiland	DPBMT LPTB	38.	
39	ARIE . T . N	Setda	39.	
40	Famus ang	Satpol PP	40.	
41	SUMINBAH	DS. Bakti	41.	

42	Dauril	Dinas Perakata	42.	
43	Ellen Rikun	Pinar perban	43.	
44	Iswahyudi	RMD	44.	
45	Toni Siswaty	PTSM	45.	
46	dy Inna P	PDGI Cab. Peking	46.	
47	Emy Lestari	Distansan	47.	
48	Sumanthi	"	48.	
49	Ahmad Syafi	Kab. B. B. B.	49.	
50	ELPANDI	KEC. G. G.	50.	
51	Yuliani	DESA A. K. K.	51.	
52	Suhasti Wulandari	Bayangkari	52.	
53	SPR. P. W. W.	ISI	53.	
54	Ans Rosati	Pishup	54.	
55	Ans. M. M.	P. S. K. K.	55.	
56	P. S. K. K.	P. S. K. K.	56.	
57	Auto	Distomino	57.	
58	buspita	"	58.	
59	Samirah	SPK	59.	
60	Julipdin.	Dinas P. M. Z.	60.	
61	Ans. C. C.	Din. P. S. K. K.	61.	
62	Ans. R. R.	Konsultasi	62.	
63	Aliyah	Distomino	63.	
64	GILANG	"	64.	
65	MOHAN AI	SETWAN	65.	

66	Renny. A	Sekolah	66.	Ray -
67	SUPRIADI	POS TNI AU	67.	Se
68	dr. Ayu Nulita	Kur LPT PKM Gusi	68.	T.
69	dr. Edward Spdi	IDI Belhin	69.	SR
70	dr. HENORA Ripi	perumahan IDI	70.	P
71	Wilda Errinda.	LPT PUSKESMAS NEB	71.	Uttahs
72	VERA.	Diskominfo	72.	B...
73	Ria cerna	Dasa Mekar Jaya	73.	Bl
74	Nilit	Kom TTP	74.	f
75	Eta B	Kom Kepemahaman	75.	Bl
76	ARP KURNIATIAN	KAPOLRES	76.	f
77	Mistawati	RSud	77.	dk
78	Paramita	Kepu	78.	g
79	PARFONO	Diskominfo	79.	dk
80	Oktapiani	- 11 -	80.	dk
81	Bustari	- 11 -	81.	dk
82	Heriansyah	- " -	82.	dk
83	Fanaza, fanyay	SEROGS	83.	dk
84	Suhartono.	M. Maheshbharind	84.	dk
85	Rina	PDNI Belin	85.	G
86	ORTZ MAHDAZAKI	Petangkat Dasa lalang jaya	86.	dk
87	Opiani	Mub M. zein	87.	dk
88	Selny Yovich	Mub .M. zein	88.	dk
89	NIRTA-ISLAMI A	M. ZEIN	89.	dk

90	Udhi Wardani	RSUD M. Zein		90.	
91	Adhi Mediana	RSUD M. Zein	91.		
92	FENI SAMPALAN	RSUD M. ZEIN		92.	
93	Verawati	Desa Menakubang	93.		
94	BUSTAM	puri Belitay		94.	
95	BLANKU	SATPOL PP	95.		
96	FENDI. K	PERS.		96.	
97	Monan	man	97.		
98	Rumi. A	Bank Sumsel Pabel		98.	
99	Jarani. B	Satpol PP	99.		
100	SHINTA BUNGA S	DS. MATANG		100.	
101	RINDIANI	DS. Mayang	101.		
102	OPANTI	RSUD M. Zein		102.	
103	Hendi F	RSUD M. Zein	103.		
104	'-KORSLAINI	TP PKK		104.	
105	Pratik Setiawan	TP PKK	105.		
106	RELI ASTIKA	SEKDES CAMLIL		106.	
107	Ru Andini	PA CAMLIL	107.		
108	Imanusa purnu	Dinas		108.	
109	ALGANI	POLRI	109.		
110	BAKIRUL	POLRI		110.	
111	PT Timati ORC (UPB)	UPB	111.		
112	Ramw	Rinkes		112.	
113	Et-Rinaldy	PA SIMAS	113.		

114	Rakus	BPJS KES TAD		114. Rm
115	Shykh	WPSA	115. Shykh	
116	Puri	Sekeloa		116. Shykh
117	Artisa Jumevi	Ran Sekeloa	117. R	
118	Artisan EP			118. R
119	Dr. Ika Haryati		119. R	
120	Dr. Surya Ht.			120. R
121	Dr. Ied Imeda		121. R	
122	Arya Farnandani			122. R
123	Arman Prabaning		123. R	
124	Dr. Faradisa	Kepala Mm MZ		124. R
125	Leni	Ka. N	125. R	
126	Tri Astuti	Ekbar		126. R
127	Rindi AP	Ekbar	127. R	
128	Doni	Kepala Mm MZ		128. R
129	MARTIN	Peternakan	129. R	
130	Fidi Asia Apriadi	Ran M.Z		130. R
131	Ika Yuslani	Bud M. Zein	131. R	
132	Sumalayani	Bud M. Zein		132. R
133	Doni	BUD M. Zein	133. R	
134	Ricardora. J	HUMAS RES BELTIM		134. R
135	Azmi R. Afifah	RSUD M. Zein	135. R	
136	Wilda Martha S.	RSUD M. Zein		136. R
137	Hasna	Kes. + R. I	137. R	

138	Maman	Humas RSUD.	138	Re
139	Siagian	Humas.	139	Re
140	Reo C	Humas RSUD.	140	Re
141	Haryanto	—	141	Re
142	Reza Asman	—	142	Re
143	Yety A	Humas RSUD	143	Re
144	Mario	Diskominfo.	144	M
145	Leon	Diskominfo.	145	W
146	Wow Bakti	Diskominfo.	146	W
147	Siti M	Keuangan	147	Re
148	Sukarni	Keuangan	148	Re
149	Kia P	Keuangan	149	Re
150	Yopi Amoro	Ds. Cilangan	150	Re
151	Pragati SA	Ds. Cilangan	151	Re
152	Sri Ratnan	Ds. Baru	152	Re
153	Ade Irfani	Aset RSUD	153	Re
154	Achdi	RS. Soekarno	154	Re
155	Suhanda	RS. Soekarno	155	Re
156	Dwi S	RSUD M. Zein	156	Re
157	Neni Nurmi	Humas RS Soekarno	157	Re
158	Sunga	RSUD M2	158	Re
159	Dwi Rukmana	RSUD M. Zein	159	Re
160	Umi Istari	RSUD M. Zein	160	Re
161	Risla Hardiana	RSUD M. Zein	161	Re





