



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN

“Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)”

Persyaratan 01

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

Prosedur 02

1. Pengambilan Nomor Antrian
2. Melakukan Pendaftaran di Loker Pendaftaran
3. Menunggu di depan Poli yang dituju
4. Dilakukan Pemeriksaan Oleh Dokter Spesialis
5. Pemeriksaan Penunjang (Labor atau Rontgen) Jika diperlukan
6. Pemberian Terapi Atau Rasap Obat
7. Pengambilan Obat di Apotek
8. Penyelesaian Administrasi / Pembayaran di kasir
9. Pasien Pulang/Rujuk/Dirawat

Jangka Waktu Pelayanan 03

Jangka Waktu Pelayanan

1. Senin - Kamis (07.30 - 15.00 WIB)
2. Jum'at (07.30 - 11.30 WIB)
3. Sabtu (07.30 - 13.30 WIB)

Biaya Tarif 04

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

Produk Layanan 05

1. Poli Penyakit Dalam
2. Poli Bedah
3. Poli Kandungan
4. Poli Neurologi
5. Poli Psikiatri
6. Poli Konservasi Gigi
7. Poli Anak
8. Poli Bedah Mulut
9. Poli THT
10. Poli Umum

Penanganan Pengaduan 06

1. Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan)
2. Telp/SMS : 081949244641
3. Kotak Saran
4. Instagram : @rsud.muhammad_zein
5. Facebook : RSUD Muhammad Zein
6. Web : rsud.beltim.go.id
7. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

“Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)”

Dasar Hukum 01

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/1993
7. Kepmenkes No. 129/Menkes/Sk II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8. Permenkes No.56 Tahun 2014 Tentang Klarifikasi Perizinan Rumah Sakit
9. Permenkes No.72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
10. Perwali Saltiga 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

Sarana Prasarana 02

Setiap Poliklinik Dilengkapi :

1. Kursi
2. Meja
3. Timbangan
4. Alat-alat Keperawatan Lainnya

Kompetensi Pelaksana 03

1. SDM Memiliki SIP dan STR yang Aktif
2. SDM Memiliki Keterampilan dalam Melakukan Analisa Hasil Pemeriksaan
3. SDM Memiliki Kemampuan Dalam Melakukan Cross Check Terhadap Hasil Pemeriksaan

Jumlah Pelaksana 04

1. Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP)
2. Dokter Jaga (Dokter Umum)
3. Perawat dan Petugas yang Bersangkutan

Jaminan Pelayanan 05

Peningkatan Mutu Pelayanan dan Pasien Safety di Instalasi Gawat Darurat RSUD Muhammad Zein

Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan 06

1. RSUD Muhammad Zein Telah :
 - Lulus Akreditasi KARS Pada Bulan November 2017
 - Lulus Akreditasi LARS DHP Pada Bulan Oktober
2. Adanya Indikator Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien, Berkordinasi dengan KMKP (Komite Mutu & Keselamatan Pasien)
 - Terdapat Jalur Evakuasi, Tersedianya Apar, Brankar, Kursi Roda dan Adanya Assembly Point

Evaluasi Kinerja Pelaksana 07

1. Dilakukan Oleh Atasan Langsung
2. Dilakukan Oleh SPI
3. Dilakukan Oleh Dewan Pengawas

Pengawasan Internal 08

Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan ini Dilakukan Minimal 1 Kali dalam 1 Tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan Perbaikan untuk Menjaga dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PONEK

“Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)”

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

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.belitim.go.id
6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

“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

Kompetensi 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



STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANGAN PAVILIUN

“Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)”

1

Persyaratan

1. Kartu identitas yang masih berlaku (KTP dan KK)
2. Surat Pengantar/ permintaan rawat inap

2

Prosedur

1. Pasien rawat inap berasal dari poli atau IGD
2. Pasien melakukan pendaftaran rawat inap
3. Pasien di antar petugas ke ruang rawat inap
4. Pasien diberikan asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan
5. Pasien direncanakan pulang
6. Pasien menyelesaikan administrasi
7. Pasien pulang

3

Jangka waktu penyelesaian

Sesuai Kondisi Pasien

4

Biaya tarif

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.belitim.go.id
6. Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

“Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)”

1

Dasar hukum

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 Narkotika (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 Prasarana

- Setiap Ruangan perawatan dilengkapi :
1. Bed Pasien Elektrik
 2. Bed Side Cabinet Table
 3. Overbed Table
 4. Lemari Pakaian
 5. Meja Makan Set
 6. Kulkas
 7. Wifi
 8. Kamar Mandi (Closet Duduk, Shower, Dll)

3

Kompentensi 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. 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
 - Tersedia APAR
 - Tersedia Brankar



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN ROHANI (MMPI)

“Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)”

1

Persyaratan

Penyedia pelayanan

- Dokter spesialis jiwa
 - Perawat
 - Tenaga lain sesuai kebutuhan
2. Pongjema pelayanan :
- Pasien umum
 - Pasien partik
 - surat pengantar
 - Kartu identitas (KTP)

2

Prosedur

- Pasien menunggu antrian di ruang tunggu poliklinik Jiwa
- Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan
- Perawat melakukan tes rohani (MMPI)
- Pasien diperiksa oleh dokter spesialis; (anamnese, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang bila perlu)
- Petugas menginput data hasil pemeriksaan
- Dokter melakukan wawancara kepasien yang bersangkutan.

3

Jangka waktu pelayanan

Tes MMPI dilakukan 2 jam (08.00 – 10.00 WIB)

4

Biaya tarif

420.000/kali

5

Produk layanan

- Produk layanan 1. Konsultasi
- Pemeriksaan fisik
- Pemeriksaan MMPI Terapi dan penanganan sesuai diagnosis/ penyakit

6

Penanganan Pengaduan

- Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan)
- TeleSMS : 081949244641
- Kotak Saran
- Instagram : @rsud.muhammad.zein
- Facebook : RSUD Muhammad Zein
- Web : rsud.belitim.go.id
- Email : rsudbelitungtimur@gmail.com

“Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)”

1

Dasar hukum

- Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Narkotika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5062)
- 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 Prasarana

ATK, Software pemeriksaan, dan Ruang Tes

3

Kompetensi Pelaksana

- SDM Memiliki SIP dan STR yang aktif
- SDM memiliki keterampilan dalam melakukan analisa hasil Pemeriksaan
- SDM memiliki kemampuan dalam melakukan cross check terhadap hasil pemeriksaan

4

Jumlah Pelaksana

- Dokter spesialis jiwa : 1 orang
- Perawat Pelaksana : 1 orang
- 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
- Tersedia APAR
- Tersedia Brankar
- Tersedia Kursi Roda
- Adanya Assembly Point

7

Pengawasan Internal

- Dilakukan oleh atasan langsung
- Dilakukan oleh SPI
- 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.



STANDAR PELAYANAN PUBLIK INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

"Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)"

1

Persyaratan Pelayanan

1. Persyaratan

Pelayanan Pasien Umum :

- Kartu identitas, Kartu Berobat (bila ada).

Pasien BPJS :

- Kartu berobat (bila ada), Kartu KIS, Kartu identitas & Surat Egibilitas Pasien/SEP (yang diterbitkan oleh RS).

Pasien Jasa Raharja :

- Kartu berobat, Kartu identitas, Surat Perintah Mondok, Surat Laporan dari Kepolisian & Surat Jaminan dari Jasa Raharja.

2

Sistem, mekanisme, dan prosedur

1. 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 Triage di ruang triase yaitu dengan menerima pasien, melakukan penilaian cepat tentang keadaan klinis pasien, memuliskan prioritas penanganan pasien berdasarkan kegawatdaruratan:

- Untuk pasien darurat dilakukan tindakan sesuai kebutuhan, 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.

- Pengambilan Obat:

- Pasien BPJS/ Jasa Raharja: Pasien yang mendapatkan resep dari dokter kemudian menuju apotek untuk mendapatkan obat.

- 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.

- Setelah pasien dinyatakan boleh keluar dari RS, keluarga pasien melakukan pengurusan penyelesaian administrasi untuk:

- Pulang,

- Rawat Inap,

- Rujuk Balik ke Fasilitas Tk I (Khusus Pasien BPJS), atau Rujuk ke RS yang lebih tinggi.



3

Jangka waktu penyelesaian

Sesuai Kondisi Pasien

4

Biaya tarif

Peraturan Bupati Belitang Timur Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Penetapan atas Perumahan Rumah Sakit Belitang Timur Nomor 48 Tahun 2019 Tentang Pola Tarif Jasa Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitang Timur

5

Produk layanan

- Pelayanan Pelayanan Kegawatdaruratan di RSUD Muhammad Zein terdiri dari:
- Pelayanan Pasien Gawat Darurat
- Pelayanan Pasien Gawat Darurat Kebidanan
- Pelayanan Pasien Gawat Darurat Jantung
- Pelayanan Rujukan Pasien

6

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan) 09154924441
- Kelompok
- Instagram: @rsud.muhammad_zein
- Facebook: RSUD Muhammad Zein
- Web: rsud.belitangtimur@gmail.com
- Email: rsudbelitangtimur@gmail.com

"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

- 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
- Nurse Station

Ditengkapi fasilitas dan alat-alat yang sesuai dengan standar Kegawatdaruratan.

3

Kompetensi Pelaksana

- Dokter Umum
- Dokter Spesialis Sebagai Konsulen
- Perawat Pelaksana
- Bidan Pelaksana

4

Pengawasan internal

- Dilakukan oleh atasan langsung
- Dilakukan oleh SPI
- Dilakukan oleh Dewan Pengawas

5

Jumlah pelaksana

- Dokter Umum: 12 orang
- Dokter Spesialis Sebagai Konsulen: 20 orang
- Perawat Pelaksana: 14 orang
- Bidan Pelaksana: 4 orang

6

Jaminan pelayanan

Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Gawat Darurat 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 evaluasi
- Tersedianya Rawat Inap
- Tersedianya Rawat Inap
- Adanya Assembly Point

8

Evaluasi kinerja Pelaksana

- Evaluasi kinerja staf keperawatan, pelaksana dilakukan setiap bulan sekali oleh Kepala Ruang Rawat Inap
- Dengan metode KPI (Key Performance Index) Penilaian ini dari kepala ruangan rawat inap kemudian verifikasi oleh Kepala Instalasi Rawat Inap, selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan sebagai atasan langsung dan disetujui oleh Kepala Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan



STANDAR PELAYANAN PUBLIK INTENSIVE CARE UNIT (ICU)

“Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)”

1

Persyaratan

Pasien BPJS, Umum dari IGD/ ruang perawatan/
kamar operasi dengan indikasi masuk ICU sesuai
dengan kriteria yang ditentukan.

2

Prosedur

1. Pasien rawat inap berasal dari poli atau IGD
2. Pasien melakukan pendaftaran rawat inap
3. Pasien di antar petugas ke ruang rawat inap
4. Pasien diberikan asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan
5. Pasien direncanakan pulang
6. Pasien menyelesaikan administrasi
7. Pasien pulang

3

Jangka waktu penyelesaian

Sesuai Kondisi Pasien

4

Biaya tarif

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.belitim.go.id
6. Email : rsudbelitim@gmail.com

“Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)”

1

Dasar hukum

Dasar hukum

1. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116,
Tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143,
Tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5062)
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144,
Tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

2

Sarana Prasarana

- Setiap Ruang perawatan dilengkapi :
1. Bed Pasien Elektrik
 2. Bed Side Cabinet Table
 3. Overbed Table
 4. Lemari Pakaian
 5. Meja Makan Set
 6. Kulkas
 7. Wifi
 8. Kamar Mandi (Closet Duduk, Shower, Dll)

3

Kompentensi 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. 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
 - Tersedia APAR
 - Tersedia Brankar



Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

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 Jempesat : Kartu identitas, Kartu berobat jika ada, Surat keterangan tidak mampu dari kepala kampung, Surat rujukan dari Faskes dasar

Prosedur

1. Pengambilan nomor antrian
2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran
3. Menunggu di depan poli yang dituju
4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter spesialis
5. Pemeriksaan penunjang (laboratorium atau rontgen) jika diperlukan
6. Pemberian terapi atau resep obat
7. Pengambilan obat di Apotek
8. Penyelesaian administrasi/ pembayaran di kasir
9. Pasien pulang/ rujuk/ dirawat

Jangka waktu pelayanan

- Jangka waktu pelayanan
- Senin – kamis (07.30 – 15.00 WIB)
 - Jum'at (07.30 – 11.30 WIB)
 - Sabtu (07.30 – 13.30 WIB)

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

Produk layanan

- Poli Penyakit Dalam
- Poli Bedah
- Poli Kandungan
- Poli Neurologi
- Poli Psikiatri
- Poli Gigi
- Poli Anak
- Poli Umum

Penanganan Pengaduan

- Unit LIP (Layanan Informasi dan Pengaduan)
- Telp/SMS : 081949244641
- Kotak Saran
- Instagram : @rsud.muhammad_zein
- Facebook : RSUD Muhammad Zein
- Web : rsud.belitim.go.id
- Email : rsudbelitangtimur@gmail.com

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

Dasar hukum

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.58 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit
9. Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
10. Perwali Salafat No.3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan
11. Kebijakan RSUD Muhammad Zein Belitang Timur No.445/9164/2019/12015

Sarana Prasarana

Setiap poli klinik dilengkapi :

1. Kursi
2. Meja
3. Tambangan
4. Alat – alat keperawatan lainnya

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 cross check terhadap hasil pemeriksaan

Jumlah Pelaksana

1. Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP)
2. Dokter Jaga (Dokter Umum)
3. Perawat dan petugas yang bersangkutan

Jaminan Pelayanan

Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Instalasi Gawat Darurat RSUD Muhammad Zein

Pengawasan Internal

1. Dilakukan oleh atasan langsung
2. Dilakukan oleh SPI
3. Dilakukan oleh Dewan Pengawas

Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan

- Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein telah :
 - Lulus Akreditasi KARS pada bulan November 2017
 - Lulus Akreditasi LARS JIP pada bulan Oktober 2022
- Adanya indikator Mutu pelayanan dan Keselamatan Pasien, berkoordinasi dengan KMSKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien)
 - Terdapat jalur evakuasi
 - Tersedia APAR
 - Tersedia Brankar
 - Tersedia Korsi Roda
 - Adanya Assembly Point

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.