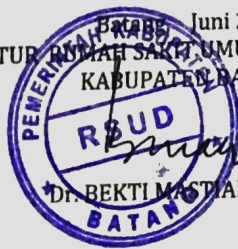


**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN GAWAT DARURAT**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 4. Peraturan Bupati Batang Nomor 24 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Batang 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas (KTP, SIM dll) b. Kartu Berobat (bila ada) 2. Pasien Penjamin <i>Pasien BPJS</i> <ol style="list-style-type: none"> a. KTP (Kartu Tanda Penduduk) b. Foto copy kartu peserta dan aslinya c. Kartu berobat (bila ada) <p>Semua persyaratan harus diserahkan paling lambat 3 x 24 jam pada hari kerja</p> <p><i>Pasien KBS (Kartu Batang Sehat)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) b. Foto copy kartu peserta dan aslinya c. Foto copy KK (Kartu Keluarga) d. Kartu berobat (bila ada) e. Surat rujukan dari Puskesmas bagi pasien rawat inap <p>Semua persyaratan harus diserahkan paling lambat 3 x 24 jam pada hari kerja</p> <p><i>Pasien Inhealth</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas (KTP, SIM dll) b. Foto copy Kartu Inhealth dan aslinya c. Kartu Berobat (bila ada)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga pasien mendaftarkan diri ke loket pendaftaran /Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat 2. Pasien dilayani <ul style="list-style-type: none"> · Anamnesis · Pemeriksaan Fisik · Tindakan (Ya/Tidak) · Pemeriksaan penunjang (Ya /Tidak) · Diagnosis · Terapi 3. Tindak lanjut pasien <ol style="list-style-type: none"> a. Pulang / rawat jalan b. Dirawat inap /ICU c. Dirujuk d. Meninggal ke kamar mayat 4. Pengambilan obat oleh pasien / keluarga pasien 5. Bagi pasien penjamin yang diperbolehkan pulang dan belum melengkapi persyaratan diharuskan memberikan jaminan 6. Penyelesaian administrasi pembayaran dilakukan di Loket Pembayaran / kasir
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Respon time ≤ 5 menit ≤ 120 menit (sesuai jenis penyakit/kasus)</p>

No	Komponen	Uraian
5	Biaya / Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Batang No.14 Tahun 2010 tentang Restribusi Pelayanan Kesehatan.
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Kegawat-daruratan Medis
7	Sarana / Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana non medis: Gedung IGD, ambulance, brankart, area parkir ambulance, ruang triase, ruang triase, ruang tunggu keluarga pasien, ruang administrasi 2. Sarana medis: ruang tindakan, ruang observasi, ruang melahirkan
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan terkait kegiatan rumah sakit 2. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerjasama 3. Sesuai kompetensi pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan : Dokter Umum bersertifikat PPGD/ACLS/ATLS, Perawat D3 bersertifikat PPGD/BCLS, Bidan
9	Pengawasan internal	1. Bidang Pelayanan 2. Bidang Keperawatan 3. Bidang Monev dan Pengembangan Mutu 4. Bagian Umum dan Tata Usaha 5. Tim Satuan Pengawas Internal RSUD Batang
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung : dilakukan melalui Tim Penanganan Pengaduan RSUD Batang Kab. Batang 2. Pengaduan tidak langsung melalui Web. RSUD Batang : rsudkabupatenbatang@gmail.com 3. Pengaduan melalui kotak saran 4. Pengaduan melalui kotak kepuasan pelanggan pasien rawat inap dan rawat jalan
11	Jumlah Pelaksana	40 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan dokter, perawat dan bidan 2. Ketersediaan obat 3. Ketaatan jam pelayanan 4. Ketersediaan pemeriksaan penunjang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pada tindakan medis, dan penyakit gawat darurat 2. Dibentuk tim patient safety RSUD Batang
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap satu bulan

Batang, Juni 2019
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATANG
KABUPATEN BATANG



DR. BEKTI MASTIADJI, Sp.PK

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN RAWAT INAP**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Peraturan Bupati Batang Nomor 24 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Batang
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas (KTP, SIM dll) b. Surat rujukan dari dokter, puskesmas atau rumah sakit lain (bila ada) c. Kartu berobat (bila ada) 2. Pasien Penjamin Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) b. Foto copy kartu peserta dan aslinya c. Surat rujukan dari puskesmas atau bidan bagi pasien obsgyn, asli dan foto copy d. Surat Perintah Opname (SPO) dari IGD atau poli rawat jalan e. Foto copy Kartu Keluarga (bagi pasien PBI) f. Kartu berobat (bila ada) <p>Semua persyaratan harus diserahkan paling lambat 3 x 24 jam pada hari kerja (sebelum pasien pulang)</p> <p>Pasien KBS (Kartu Batang Sehat)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) b. Foto copy kartu peserta dan aslinya c. Foto copy KK (Kartu Keluarga) d. Surat rujukan dari puskesmas atau dokter keluarga e. Kartu berobat (bila ada) <p>Semua persyaratan harus diserahkan paling lambat 3 x 24 jam pada hari kerja (sebelum pasien pulang)</p> <p>Pasien Inhealth</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas (KTP, SIM dll) b. Foto copy kartu peserta dan aslinya c. Surat Rujukan dokter keluarga d. Kartu Berobat (bila ada) <p>Semua persyaratan harus diserahkan paling lambat 3 x 24 jam pada hari kerja (sebelum pasien pulang)</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Rawat Inap bisa dari IGD atau Poli Spesialis 2. Keluarga pasien mendaftar ke loket Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) untuk dicarikan ruang perawatan sesuai jenis penyakit dan kelas yang dibutuhkan pasien 3. Pasien diantar oleh petugas ke Ruang Rawat Inap 4. Tindakan oleh Tenaga Medis, Asuhan dan Tindakan Keperawatan oleh tenaga keperawatan 5. Visite Dokter dilakukan setiap hari dan bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang dan konsultasi dokter spesialis lainnya 6. Pasien keluar dari Rumah Sakit dengan : boleh pulang, APS, dirujuk, meninggal
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jenis kasus / penyakit
5	Biaya / Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Batang No.14 Tahun 2010 tentang Restribusi Pelayanan Kesehatan.
6	Produk Pelayanan	Ruang Perawatan VIP, Klas I, Klas II, Klas III, Non Kelas (ICU, Perinatologi)

No	Komponen	Uraian
7	Sarana / Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Standar baku ruang perawatan sesuai dengan kelasnya Gedung tempat perawatan Tempat tidur perawatan Mebelair ruang perawatan
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memahami peraturan perundang - undangan terkait kegiatan rumah sakit Memahami peraturan perundang - undangan terkait pelayanan public Memiliki sikap ramah , teliti, cekatan / responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama serta tanggung jawab Sesuai kompetensi pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan (Dokter Spesialis, Dokter Umum, Perawat S1/D3, Bidan)
9	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Bidang Pelayanan Bidang Keperawatan Bidang Monev dan Pengembangan Mutu Bagian Umum dan Tata Usaha Tim Satuan Pengawas Internal RSUD Batang
10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan langsung : dilakukan melalui Tim Penanganan Pengaduan RSUD Kab. Batang Pengaduan Tidak langsung melalui Web. RSUD Batang : <i>rsudkabupatenbatang@gmail.com</i> Pengaduan melalui kotak saran Pengaduan melalui kotak kepuasan pelanggan pasien rawat inap dan rawat jalan
11	Jumlah Pelaksana	329 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keberadaan dokter, perawat, bidan, dan tenaga pendukung lainnya Ketersediaan obat Ketersediaan penunjang pelayanan (rontgen, laboratorium, dll)
13	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> Disiapkan Standar Operasional Prosedur pada semua tindakan medis dan keperawatan Dibentuk tim patient safety RSUD Batang
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap satu bulan

Batang, 10 Juni 2019
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATANG
KABUPATEN BATANG



Dr. BEKTI MASTIADJI, Sp.PK

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN RAWAT JALAN**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 4. Peraturan Bupati Batang Nomor 24 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Batang
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum a. Kartu Identitas (KTP, SIM dll) b. Kartu Berobat (bila ada) 2. Pasien Penjamin Pasien BPJS a. Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) b. Foto copy kartu peserta dan aslinya c. Surat Rujukan dari Puskesmas/Dokter Keluarga d. Kartu berobat (bila ada) Pasien KBS (Kartu Batang Sehat) a. Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) b. Foto copy KK (Kartu Keluarga) c. Foto copy kartu peserta dan aslinya d. Surat Rujukan dari Puskesmas e. Kartu berobat (bila ada) Pasien Inhealth a. Kartu Identitas (KTP, SIM dll) b. Foto copy kartu peserta dan aslinya c. Surat Rujukan dokter keluarga d. Kartu Berobat (bila ada)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1. Pasien/Keluarga pasien mendaftarkan diri ke loket pendaftaran 2. Pasien menunggu giliran sesuai poliklinik yang dituju 3. Pasien dilayani ; • Anamnesis • Pemeriksaan Fisik • Tindakan (Ya/Tidak) • Pemeriksaan penunjang (Ya /Tidak) • Diagnosis • Terapi 4. Tindak lanjut pasien a. Pulang / rawat jalan b. Dirawat inap /ICU c. Dirujuk 5. Pengambilan obat oleh pasien / keluarga pasien 6. Melakukan pembayaran bagi pasien umum
4	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 120 menit (sesuai jenis penyakit/kasus) Jam pendaftaran : 1. Pendaftaran online (SMS/Si Pentol) Jam 08.00 H-1 (1 hari sebelum hari pelayanan) 2. Pendaftaran onsite (Langsung) Senin s/ d Kamis : 07.00 WIB s/d 11.00 WIB Jum'at : 07.00 WIB s/d 09.30 WIB Sabtu : 07.00 WIB s/d 10.00 WIB Jam buka pelayanan : Senin - Sabtu jam 08.00 WIB s/d selesai setiap hari kerja

5	Biaya / Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Batang No.14 Tahun 2010 tentang Restribusi Pelayanan Kesehatan.
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Klinik Spesialis : Klinik Penyakit Dalam, Klinik Bedah, Klinik Anak, Klinik Kandungan dan Kebidanan, Klinik Syaraf, Klinik Mata, Klinik THT-Kepala Leher, Klinik Kulit dan Kelamin, Klinik Kesehatan Jiwa, Klinik Orthopedi, Klinik Paru 2. Pelayanan Klinik Umum 3. Pelayanan Klinik Gigi dan Mulut 4. Pelayanan Klinik Khusus : DOTS, VCT/CST, NAPZA, Gizi 5. Pelayanan Penunjang Radiologi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Farmasi Rawat Jalan, Rehabilitasi Medik 6. Pelayanan Hemodialisa
7	Sarana / Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana non medis : gedung ruang rawat jalan, ruang tunggu, komputer, alat tulis kantor, meja dan kursi sarana komunikasi 2. Sarana medis : peralatan medis, ruang pelayanan, peralatan radiologi, peralatan laboratorium.
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan terkait kegiatan Rumah Sakit 2. Memahami peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama 4. Sesuai kompetensi pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan : Dokter Spesialis, Dokter Gigi, Dokter Umum, Perawat S1 Keperawatan, Perawat D3 Keperawatan, Bidan D3 Kebidanan
9	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Pelayanan 2. Bidang Keperawatan 3. Bidang Monev dan Pengembangan Mutu 4. Bagian Umum Tata Usaha 5. Tim Satuan Pengawas Internal RSUD Batang
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung : dilakukan melalui Tim Penanganan Pengaduan RSUD Kab. Batang 2. Pengaduan Tidak langsung melalui Web. RSUD Batang : <i>rsudkabupatenbatang@gmail.com</i> 3. Pengaduan melalui kotak saran 4. Pengaduan melalui kotak kepuasan pelanggan pasien rawat inap dan rawat jalan
11.	Jumlah Pelaksana	46 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter, Perawat, Bidan, Nutrisionis 2. Ketersediaan obat 3. Ketaatan pada jam pelayanan 4. Ketersediaan pelayanan penunjang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pada diagnosis penyakit dan tindakan medis 2. Dibentuk tim patient safety RSUD Batang
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap satu bulan

Batang, 10 Juni 2019
DIREKTUR RUMAH SAKIT GUMUM DAERAH BATANG
KABUPATEN BATANG



Dr. BEKTI MASTIADI, Sp.PK