



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

TAHUN
2021

RSUD TARA KAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113

Telp. (0551) 21166, 21720

Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

KEPUTUSAN DIREKTUR
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
NOMOR: 067/2.1-11576 /RSUD TRK/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UPTD RSUD TARAKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

DIREKTUR UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN,

Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di UPTD RSUD Tarakan maka perlu menyusun standar pelayanan publik.
b. bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar dapat terlaksana dengan baik, efektif, efisien dan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah disusun maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik dengan keputusan Direktur.

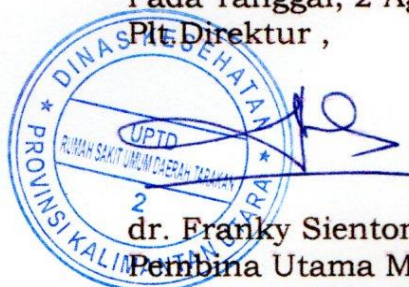
Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas;
7. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Ombudsman RI Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik;
9. Surat Perintah Gubernur Kalimantan Utara Nomor: 821/308/2-BKD tentang Penunjukan Pelaksana Tugas Kalimantan Utara a.n dr.Franky Sientoro,Sp.A.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Memberlakukan Standar Pelayanan Publik di UPTD RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik ini sebagai acuan dalam memberikan pelayanan publik di UPTD RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.
- KETIGA : Direktur dan jajaran manajemen UPTD RSUD Provinsi Kalimantan Utara melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik ini dan melakukan monitoring serta evaluasi secara berkala.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan
Pada Tanggal, 2 Agustus 2021

Pt. Direktur ,



dr. Franky Sientoro, Sp.A
Pembina Utama Madya
NIP. 196010211987111001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya sehingga penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik tahun 2021 di UPTD RSUD Tarakan dapat terselesaikan. Pelaksanaan kegiatan ini didasari adanya kebutuhan untuk memperbaiki dan melakukan revisi standar pelayanan publik yang telah disusun dan ditetapkan sebelumnya.

Pelaksanaan kegiatan penyusunan standar pelayanan publik ini berdasarkan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan. Dalam standar pelayanan publik yang telah dilakukan revisi ini untuk melihat apakah standar pelayanan publik yang sudah dibuat masih relevan dan masih sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan

Kami menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka pelaksanaan kegiatan ini jauh dari sempurna. Oleh sebab karena itu, kami sebagai tim penyusun standar pelayanan publik di UPTD RSUD Tarakan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak hingga selesainya kegiatan ini dengan baik

Tarakan, 1 Agustus 2021
Direktur

dr. Franky Sientoro,Sp.A

PEMBINA UTAMA MADYA

NIP 19601021198711101

REGULASI TERKAIT STANDAR PELAYANAN

- 1) UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- 2) UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit
- 3) PP 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 4) Peraturan Ombudsman RI Nomor 017 tahun 2015 Tentang Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
- 5) Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
- 6) Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 7) Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas
- 8) Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 . Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur

Tujuan penyusunan Standar Pelayanan publik ini adalah untuk memberikan kepastian agar institusi pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik di UPTD.RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara melakukan revisi dan perbaikan standar pelayanan publik yang telah disusun sebelumnya agar pelayanan yang diselenggarakan serasi, selaras dan seimbang dengan masyarakat pengguna layanan di UPTD.RSUD Tarakan Kalimantan Utara

1.2. Maksud dan Tujuan

Tujuan dilakukannya kegiatan penyusunan standar pelayanan publik ini adalah :

1. Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan Standar Pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berdasarkan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

BAB II RANCANGAN STANDAR PELAYANAN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jl. Pulau Irian Skip No.01 Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21270

Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI.....

A. PENDAHULUAN

B. STANDAR PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka waktu Penyelesaian	
5	Biaya / Tarif	
6	Produk Layanan	
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
8	Sarana,Prasarana dan Fasilitas	
9	Kompetensi Pelaksana	
10	Pengawasan Internal	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

Kepala Instalasi

()

Penjelasan rancangan standar pelayanan :

1. Persyaratan

Adalah : Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

5. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

7. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

8. Sarana prasarana / Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

9. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

10. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana

11. Jumlah Pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya

12. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan. Jaminan Pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa

kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

13. Jaminan Keamanan dan keselamatan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan

14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan



BAB III
STANDAR PELAYANAN
UPTD RSUD TARAKAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
TAHUN 2021





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Rawat Inap adalah pelayanan rumah sakit yang memberikan kepada pasien tirah baring yang dalam pelayanan tersebut dilakukan pemeriksaan oleh dokter spesialis dan berkoordinasi dengan dokter penanggung jawab pasien dalam kegiatan rawat inap sesuai kebutuhan pasien yang perawatan pada pasien dilakukan oleh perawat ruangan.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Rawat Inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- UU No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan - UU No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - SK. Menkes RI No. 129/ Menkes/ SK/ II/ Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran - UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan - Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien - SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non pendidikan No. 445/ K.85/2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/ BPPMD-IV/ 2011
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum: • Pasien BPJS membawa surat jaminan perawatan • Ada rekam medik dari poliklinik / IGD Ada dokter DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3 **Sistem
mekanisme,
dan
prosedur**

ALUR PASIEN RAWAT INAP



Lantai 2	Lantai 3	Lantai 4	Lantai 5	Lantai 6	Gedung Lama
ICU-ICCU PICU (R.INTENSIF)	ANGGREK B (KEPERAWATAN ANAK)	ANGGREK A (PERAWATAN KLS 2)	ASOKA (PERAWATAN KLS 1)	1. VIP NUSA INDA H RUAN G	DAHLIA (KELAS III) FLAMBOYAN (TB. TERPADU)
BEDAH SENTRAL BOGENVILLE (R.KEBIDANAN)				2. VIP WIDU RI	TERATAI (R.JIWA)
MAWAR (R.NIFAS)					
ASTER (R.BAYI)					



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama waktu perawatan sesuai dengan kondisi pasien dan penyakit dialami	
		Indikator Kinerja	Pencapaian
		Dokter penanggung jawab pasien rawat inap	100%
		Jam visite dokter spesialis	08.00 s.d. 14.00 setiap hari kerja
5	Biaya/Tarif	- Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 - Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN	
6	Produk Layanan	• Memberikan Pelayanan Spesialistik • Pelayanan Asuhan Keperawatan 24 Jam • Pelayanan Penunjang Gizi Dan Fisioterapi • Pelayanan Perawatan Penyakit Dalam • Pelayanan Perawatan Bedah • Pelayanan Perawatan Anak • Pelayanan Perawatan Obstetric Ginekologi • Pelayanan Perawatan Perinatologi • Pelayanan Perawatan Nifas • Pelayanan Perawatan Jiwa • Pelayanan Perawatan VIP • Pelayanan Perawatan Jantung • Pelayanan Perawatan Kulit Kelamin • Pelayanan Perawatan THT • Pelayanan Perawatan Mata • Pelayanan Perawatan Urologi • Pelayanan Perawatan Bedah Saraf • Pelayanan Perawatan Bedah Tulang • Pelayanan Perawatan Paru + TB • Pelayanan Perawatan Saraf • Pelayanan Laundry dan CSSD	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

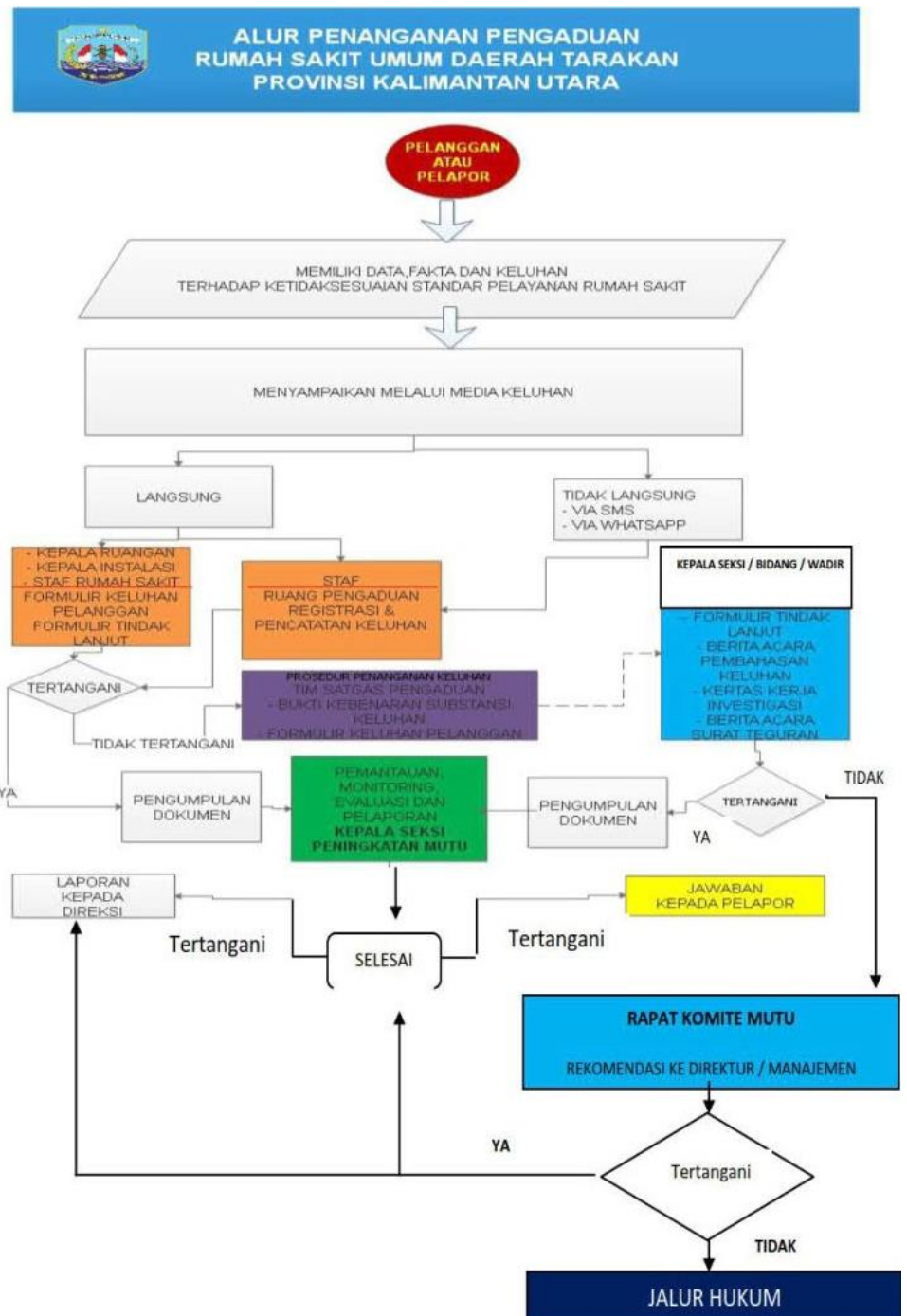
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

**7 Penanganan
Pengaduan,
Saran dan
Masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	Sarana : • Ruang pelayanan keperawatan kelas III dengan jumlah tempat tidur 187 • Ruang pelayanan keperawatan kelas II dengan jumlah tempat tidur 75 • Ruang pelayanan keperawatan kelas I dengan jumlah tempat tidur 59 • Ruang pelayanan keperawatan VIP dengan jumlah tempat tidur 20 • Ruang observasi dengan jumlah tempat tidur 7 • Box bayi dengan jumlah tempat tidur 27 • Ruang rapat dengan jumlah 4 • Ruang kepala ruangan dengan jumlah 7 • Ruang bermain anak dengan jumlah 1 Peralatan : Berdasarkan Permenkes No 56 Tahun 2014 Tentang Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum 3. Perawat S1 Ns, D.IV, D.III 4. Bidan S.Keb, D.IV, D.III
10	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksa Internal (SPI) - Komite Mutu Dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi)
11	Jumlah Pelaksana	• Ka. Inst RI : 1 orang • Staf Inst. RI : 1 orang • Admin Inst. RI : 1 orang • Dokter Spesialis : 37 orang • Asisten dokter RI : 14 orang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		• Dokter jaga ruangan 24 jam : 2 orang • Room Manager : 14 orang • Perawat jaga 24 jam : 2 orang • Ka. Ru. RI : 10 orang • PJ shif : 37 orang • Perawat pelaksana : 348 orang • Admin ruangan RI : 18 orang • Profile kompetensi pelaksana, terlampir
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : • SPO pelayanan medik dan keperawatan • Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No.KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna • ISO 9001:2008 Quality Management System
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 3. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 4. Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun - Evaluasi penampilan kinerja 6 bulan sekali

Kepala Instalasi Rawat Inap

dr. Sigit Prastyanto, M. Sc.Sp. A

NIP. 196903072002121005



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF
(ICU-HCU)**

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Perawatan Intensif dikelola untuk merawat pasien yang sakit berat dan kritis, cedera dengan penyulit yang mengancam nyawa dengan melibatkan tenaga kesehatan terlatih, serta didukung dengan kelengkapan peralatan khusus, sesuai dengan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan *Intensive Care Unit* di Rumah Sakit berdasar pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Intensif

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; - Undang- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; - Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan; - Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran; - Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1778/Menkes/SK/XII/2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan <i>Intensive Care Unit</i> (ICU) di Rumah Sakit; - Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 834/Menkes/SK/VII/2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan <i>High Care Unit</i> (ICU) di Rumah Sakit; - Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; - Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 821/19/Peg.II/2017 tentang Penunjukkan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan; - Akreditasi RS No. KARS-SERT/397/II/2012 tahun 2012; - SK Gubernur Kalimantan Utara Nomor 188.44/K.8/2017 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Sebagai Badan Layanan Umum - SK Gubernur Kalimantan Utara Nomor 54 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Kalimantan Utara - SK Peningkatan Kelas C Menjadi Kelas B RSUD Non Pendidikan No.445/K.85/2003 Tahun 2003
2	Persyaratan Pelayanan	A. ICU Dilakukan penilaian objektif (dengan skor APACHE) berdasarkan kondisi medis yang selanjutnya diatur dalam indikasi pasien masuk ICU, sehingga apabila ruang ICU terjadi keadaan terbatas akan dilakukan prioritas pasien masuk ICU, sebagai berikut: 1. Prioritas 1 Pasien sakit kritis, tidak stabil yang memerlukan terapi intensif dan tertitrasi, seperti: dukungan/bantuan ventilasi dan alat bantu suportif organ/sistem yang lain, infus obat-obat vasoaktif kontinyu, obat anti aritmia kontinyu, pengobatan kontinyu



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		tertitrasi, misalnya pasca bedah kardiotorasik, pasien sepsis berat, gangguan keseimbangan asam basa dan elektrolit yang mengancam nyawa. 2. Prioritas 2 Pasien ini memerlukan pelayanan pemantauan canggih di ICU, sebab sangat berisiko bila tidak mendapatkan terapi intensif segera, misalnya pemantauan intensif menggunakan <i>pulmonary arterial catheter</i>. 3. Prioritas 3 Pasien golongan ini adalah pasien sakit kritis, yang tidak stabil status kesehatan sebelumnya, penyakit yang mendasarinya, atau penyakit akutnya, secara sendirian atau kombinasi. Kemungkinan sembuh dan/atau manfaat terapi di ICU pada golongan ini sangat kecil. B. HCU Penentuan indikasi pasien yang masuk ke HCU dan keluar dari HCU serta pasien yang tidak dianjurkan untuk dirawat di HCU ditentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut : 1. Indikasi Masuk a. Pasien gagal organ yang berpotensi mempunyai resiko tinggi untuk terjadi komplikasi dan tidak memerlukan monitor dan alat bantu invasif. b. Pasien yang memerlukan perawatan dan pengawasan perioperatif 2. Indikasi Keluar a. Pasien yang tidak lagi membutuhkan pemantauan ketat. b. Pasien yang cenderung memburuk dan/atau memerlukan pemantauan dengan alat bantu invasif sehingga perlu pindah ke ICU
--	--	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		3. Pasien yang tidak perlu masuk HCU a. Pasien dengan fase terminal suatu penyakit (seperti : kanker stadium akhir) b. Pasien/keluarga yang menolak untuk dirawat di HCU (atas dasar informed consent)
3	Sistem mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN INTENSIF <pre> graph TD IGD[IGD] --> RI[Rawat Intensif] PH[Poliklinik, Hemodialisa] --> RI RPL1[Ruang Perawatan Lain] --> RI RO[Ruang Operasi] --> RI RI --> Sembuh[Sembuh] RI --> Meninggal[Meninggal] RI --> Rujuk[Rujuk] RI --> KeluarAPS[Keluar APS] Sembuh --> RPL2[Ruang Perawatan Lain] Meninggal --> KJ[Kamar Jenazah] Rujuk --> Loket1[Loket] KeluarAPS --> Loket2[Loket] </pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama rawat di ruang intensif sesuai dengan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No.58 Tahun 2013
6	Produk Layanan	Pelayanan intensif sekunder, pelayanan yang khusus mampu memberikan ventilasi bantu lebih lama, mampu melakukan bantuan hidup lain tetapi tidak terlalu kompleks.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

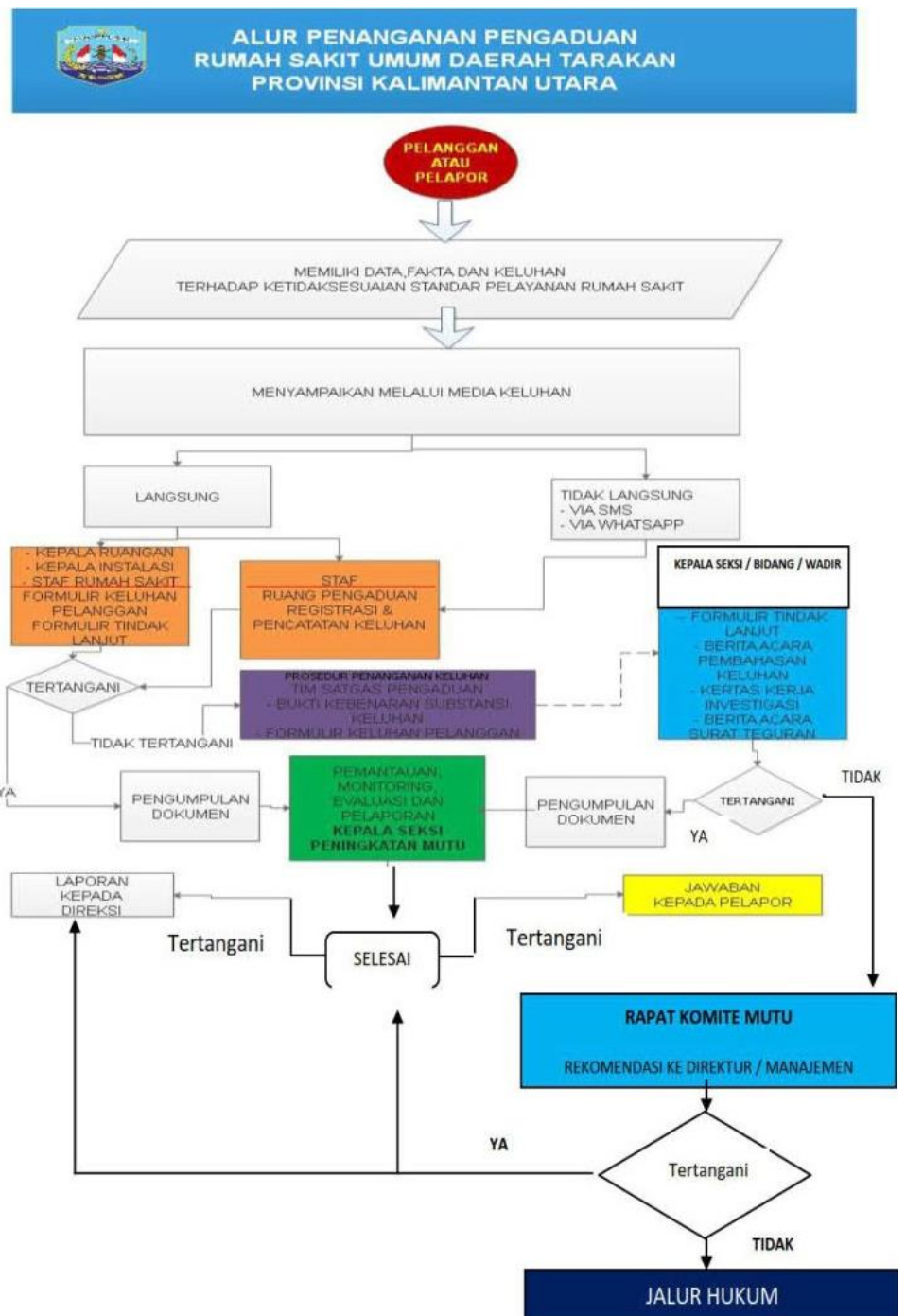
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7 **Penanganan
Pengaduan,
Saran dan
Masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	Sarana : • 8 tempat tidur di ruang ICU, meliputi 2 tempat tidur isolasi yang dilengkapi <i>Hepa Filter</i>, inlet oksigen, <i>medical air</i> dan <i>vacuum</i> dan 6 tempat tidur non isolasi yang dilengkapi inlet oksigen, <i>medical air</i>, monitor pasien dan <i>vacuum</i>. • 10 tempat tidur di ruang HCU yang dilengkapi inlet oksigen, <i>medical air</i>, monitor pasien dan <i>vacuum</i>. • Ruang transfer • Ruang perlengkapan alat medis • Ruang penyimpanan linen • Ruang untuk administratif, kepala instalasi, dokter, dan KIE • Nurse station • Ruang spoolhoek • Pantry pasien • Ruang ganti petugas • Toilet petugas Sarana prasarana sesuai dengan tipe instalasi intensif sekunder yang tercantum pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
9	Kompentensi Pelaksana	1. Kepala Instalasi: Dokter Anastesi 2. Perawat: Memiliki sertifikasi pelatihan dasar (BTCLS/ ACLS), serta sertifikasi pelatihan khusus <i>intensive care</i> (ICU Komprehensif)
10	Pengawasan Internal	Terdapat Komite Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Tarakan untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit.
11	Jumlah Pelaksana	• Kepala Instalasi Rawat Intensif: 1 orang • Dokter umum: 3 orang • Administrasi ICU-HCU: 1 orang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		• Kepala Ruang ICU-HCU: 1 orang • Perawat Ruang ICU-HCU: 40 orang • Perawat dengan sertifikasi ICU komprehensif: 14 orang • Perawat dengan sertifikasi BTCLS: 26 orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : • SPO Medik • SPO Keperawatan (SK. Direktur RSUD Tarakan No.KP.04.05.2.1.XI.107104) • Peningkatan mutu internal dilakukan dengan metode dan teknik yang berbasis review dokumen rekam medis, audit medis, <i>patient safety</i>, observasi kinerja klinis atau wawancara/kuesioner dengan staf dan pelanggan • Akreditasi 16 pelayanan KARS SERT/397/II/201 • ISO 22301 <i>Business Continuity Management System Standard</i> • ISO 9001: 2008 <i>Quality Management System</i> • Sertifikasi Akreditasi Rumah Sakit Tingkat Paripurna No: KARS-SERT/940/XII/2017
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Deklarasi <i>Patient Safety</i> - 7 Langkah <i>Patient Safety</i>: 1. Bangun kesadaran akan nilai keselamatan pasien 2. Pimpin dan dukung staf anda 3. Integrasikan aktivitas pengelolaan resiko 4. Kembangkan sistem pelaporan 5. Libatkan dan berkomunikasi dengan pasien 6. Belajar dan berbagi pengalaman tentang keselamatan pasien 7. Cegah cedera melalui implementasi sistem keselamatan pasien - ISO 31000: 2008 <i>Enterprise Risk Management</i>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi 1 kali setiap dua bulan
-----------	---	---

Kepala Instalasi Rawat Intensif

dr. Yosephine Ervina, Sp.An



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP
PICU**

A. PENDAHULUAN

Pelayanan perawatan PICU dikelola untuk merawat pasien yang sakit berat dan kritis, cidera dengan peyulit yang mengancam nyawa dengan melibatkan tenaga kesehatan terlatih, serta didukung dengan kelengkapan peralatan khusus, sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan *Pediatric Intensive Care Unit* di Rumah Sakit berdasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Intensif

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-undang RI Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. - Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. - Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran - Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. - Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. - Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan - Peraturan Mentri dalam negri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Tehnis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. - Peraturan Mentri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perijinan RS. - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012tentang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		Akreditasi Rumah Sakit Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran - Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Intensive Care Unit (ICU) di Rumah Sakit - Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 821/19/Peg.II/2017 tentang Penunjukkan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan - Akreditasi RS No. KARS-SERT/397/II/2012 tahun 2012 - SK Gubernur Kalimantan Utara Nomor 54 Tahun 2014 tentang Organisasi Kalimantan Utara - SK Peningkatan Kelas C Menjadi Kelas B RSUD Non Pendidikan No. 445/K.85/2003 Tahun 2003
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien sakit kritis yang akut dan reversibel sertamembutuhkan pemantauan ketat setiap 4 jam atau membutuhkan prosedur invasif harus dirawat di ruang pediatric intensive care unit (PICU) yang sesuai dengan kebutuhannya. Dalam standar pelayanan medis terdapat daftar kondisi yang dianggap perlu untuk perawatan intensif pediatrik. Namun demikian, keputusan dokter patut juga dipertimbangkan dalam penentuan kriteria perawatan. Berikutini keterangan skala prioritas pasien yang akan dirawat di ruang PICU : 1. Pasien Prioritas 1



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		Kelompok ini merupakan pasien sakit kritis dan tidak stabil yang memerlukan terapi intensif dan dapat sembuh sempurna dan dapat tumbuh dan berkembang sesuai potensi genetiknya. 2. Pasien Prioritas 2 Kelompok ini meliputi anak sakit kritis dengan penyakit dasar yang secara medis saat ini belum dapat ditanggulangi namun dengan terapi intensif dapat menanggulangi keadaan kritis sepenuhnya, hingga anak kembali pada keadaan sebelum dirawat di PICU. 3. Pasien Prioritas 3 Kelompok ini meliputi anak sakit kritis dengan penyakit dasar anak tidak mempunyai kontak dengan lingkungannya secara permanen dan tidak mengalami tumbuh kembang. 4. Pasien Prioritas 4 Kelompok ini meliputi anak sakit kritis dengan prognosis sangat buruk sehingga dengan terapi intensif pun proses kematian tidak dapat dicegah (tidak merupakan indikasi rawat PICU).
--	--	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3	Sistem mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN PERAWATAN PICU <pre> graph TD IGD[IGD] --> PICU[Ruang Intensif PICU] Poliklinik[Poliklinik, Homodialisa] --> PICU RuangPerawatan[Ruang perawatan lain] --> PICU RuangOperasi[Ruang Operasi] --> PICU PICU --> Sembuh[Sembuh] PICU --> Meninggal[Meninggal] PICU --> Rujuk[Rujuk] PICU --> KeluarAPS[Keluar APS] Sembuh --> RuangPerawatanLain[Ruang perawatan lain] Meninggal --> KamarJenazah[Kamar jenazah] Rujuk --> Loker1[Loket] KeluarAPS --> Loker2[Loket] </pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Setiap Hari (24 Jam) - Lama rawat di ruang intensif sesuai dengan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	- Sesuai dengan Pergub Kaltara No. 20 Tahun 2017 Tentang pola Tarif Pelayanan Kes di RSUD Tarakan - Permekes 64 tahun 2016 tentang Tarif Standar Pelayanan JKN
6	Produk Layanan	Pelayanan intensif sekunder, pelayanan yang khusus mampu memberikan ventilasi bantu lebih lama, mampu melakukan bantuan hidup lain tetapi tidak terlalu kompleks.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

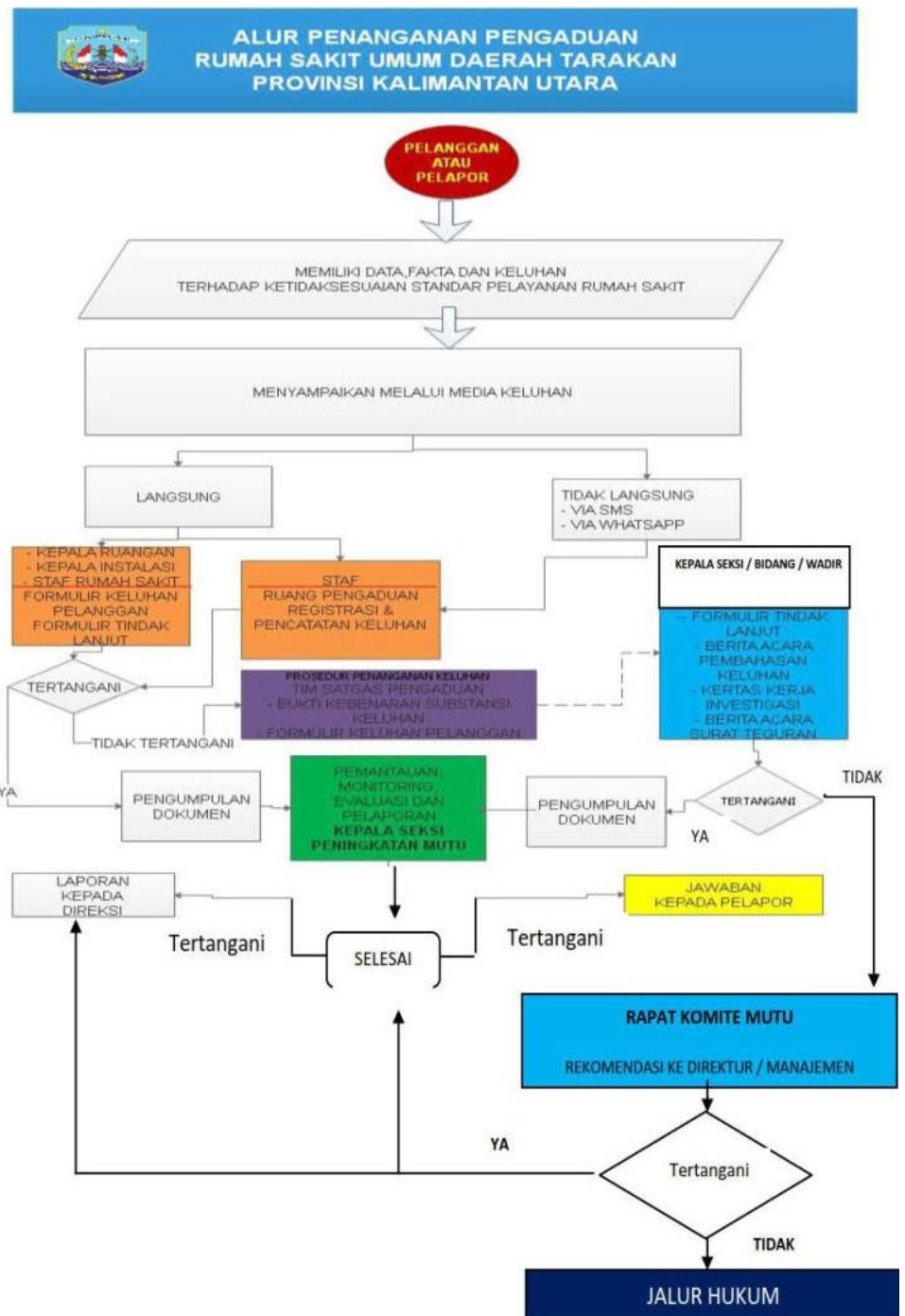
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

**7 Penanganan
Pengaduan,
Saran dan
Masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	Sarana : • 4 tempat tidur di ruang picu yang dilengkapi intel oksigen, <i>medical air</i>, dan <i>vacuum</i> • <i>Ruang isolasi.</i> • Ruang perlengkapan alat medis • Ruang penyimpanan linen • Ruang untung administrative, kepala instalasi, dokter, dan KIE • Nurse station • Ruang spoolhoek • Pantry pasien • Ruang ganti petugas • Toilet petugas
9	Kompentensi Pelaksana	1. Kepala Instalasi : Dokter Anastesi 2. Kepala Ruang 3. <i>Room Maneger</i> : Dokter Umum yang Memiliki Sertifikat ALS/ACLS 4. Perawat : memiliki sertifikat pelatihan dasar (BTCLS/ACLS), 5. serta sertifikasi pelatihan khusus PICU
10	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) - Komite Mutu dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

11	Jumlah Pelaksana	• Kepala Intalasi Rawat Intensif : 1 orang • Room Manager : 1 orang • Administrasi PICU: 1orang • Kepala Ruang PICU : 1 orang • Perawat Ruang PICU : 15 orang • Perawat dengan sertifikasi keperawatan intensif 1 orang • Perawat dengan sertifikasi keperawatan intensif pediatric 3 orang • Perawat dengan sertifikasi BTCLS : 14 orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakukan : • SPO Pelayanan Medik dan Keperawatan • Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna • ISO 9001: 2008 <i>Quality Management System</i> • SPM • SDM yang berkompeten dibidangnya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan : Pelaksanaan Ps Safety 2. Jaminan keamanan : pemenuhan hak ps 3. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 4. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 5. Kesehatan Kerja Karyawan (K3)

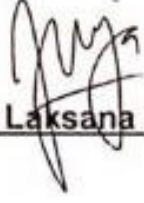


PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun • Evaluasi penampilan kinerja 6 bulan sekali
-----------	---	--

Ka. Instalasi Rawat Inap PICU


dr. Puja Laksana Maqbul, Sp. An



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP
PERINATAL**

A. PENDAHULUAN

Standar pelayanan pasien perinatal adalah pelayanan yang diberikan pada pasien yang dirawat di ruang perinatal dari awal masuk sampai dengan persiapan pulang.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Pasien Perinatal

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- UU No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan - UU No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - SK. Menkes RI No. 129/ Menkes/ SK/ II/ Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran - UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan - Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien - SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non pendidikan No. 445/ K.85/2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/ BPPMD-IV/ 2011
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum : • Pasien BPJS membawa surat jaminan perawatan • Ada rekam medic dari poli klinik / IGD • Ada dokter DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3	Sistem mekanisme, dan prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama rawat di ruang perinatal sesuai dengan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	- Berdasarkan Pergub Kaltara No. 20 Tahun 2017 tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan RSUD Tarakan - Permekes 64 tahun 2016 tentang Tarif Standar Pelayanan JKN
6	Produk Layanan	Pelayanan pasien Perinatal



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

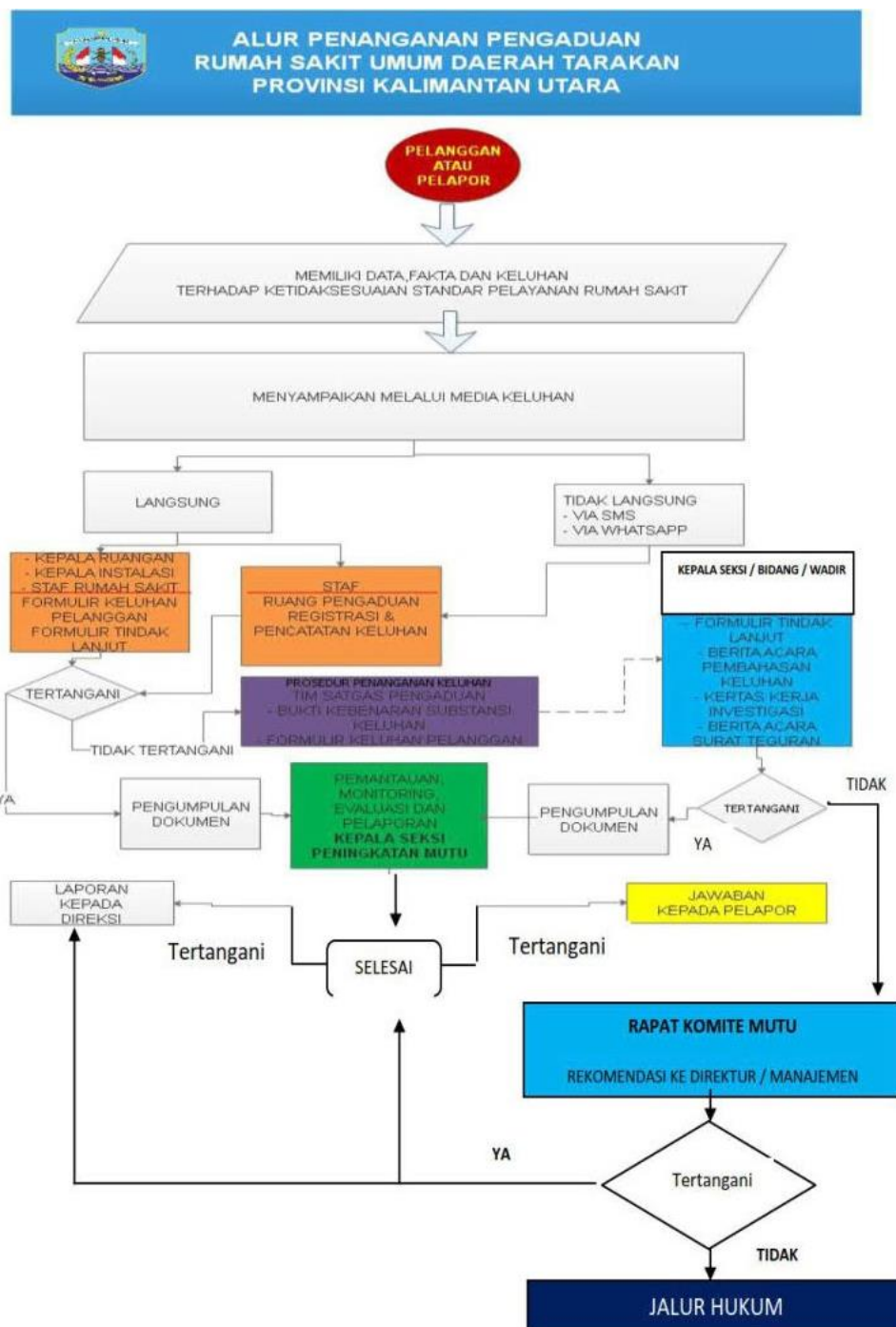
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7 **Penanganan
Pengaduan,
Saran dan
Masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	Prasarana : • Ruang rawat Perinatal Sarana : • 15 box bayi • 3 inkubator • 4 infant warmer • 5 foto terapi • 2 CPAP Peralatan : Berdasarkan Permenkes Tentang Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Anak 2. Dokter Umum 3. Perawat dengan kualifikasi pendidikan S1. Ners Keperawatan dan D3 Keperawatan, yang sudah bersertifikat BTCLS, Keterampilan Dasar Perawat, Resusitasi Neonatus, Manajemen Laktasi, Metode Kanguru, Perawatan BBLR Level I dan II, Mp-asi, dll
10	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) - Komite Mutu dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

11	Jumlah Pelaksana	• 6 orang Dokter Spesialis anak • 2 orang Dokter Umum • 4 orang Perawat S1 Keperawatan + Ners • 13 orang Perawat D3 Keperawatan • 1 orang Administrasi SMA Total 25 orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : • SPO Pelayanan Medik dan Keperawatan • Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna • ISO 9001: 2008 <i>Quality Management System</i> • SPM • SDM yang berkompeten dibidangnya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 3. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 4. Kesehatan Kerja Karyawan (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun • Evaluasi penampilan kinerja 6 bulan sekali



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP
PASIEN JIWA**

A. PENDAHULUAN

Keperawatan Jiwa adalah area khusus dalam praktek keperawatan jiwa yang menggunakan ilmu tingkah laku manusia sebagai dasar dan menggunakan diri sendiri secara terapeutik dalam meningkatkan, mempertahankan, memulihkan kesehatan mental klien dan kesehatan mental masyarakat dimana klien berada

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Jiwa di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	SK Direktur NO. KP. 04.005.2.2.XI.107127 Tentang Pemberlakuan Standar Operasional RSUD Tarakan
2	Persyaratan Pelayanan	- Pasien rawat inap ruang teratai - Pasien dengan diagnose keperawatan halusinasi - Pasien dalam keadaan tenang
3	Sistem mekanisme, dan prosedur	- Perawat mengucapkan salam terapeutik dan mengevaluasi sesi sebelumnya - Menjelaskan aturan main dan melakukan kontrak terhadap pasien - Menjelaskan apa yang harus dilakukan pasien dalam terapi dan permainan yang dilakukan - Pasien yang terpilih dalam permainan menyebutkan dan mempraktekkan cara menghardik halusinasi - Leader mengevaluasi perasaan pasien setelah dilakukan terapi dan mengevaluasi kemampuan masing masing pasien berikan reinforcement kepada pasien



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		- Observer menyampaikan hasil evaluasi kepadakelompok dan berikan reinforcement - Minta pasien mempraktekan kemampuan yang telah diajarkan pada kehidupan sehari hari - Leader melakukan kontrak terapi aktivitaskelompok yang akan datang dan menutup kegiatan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	rata-rata pasien yang dirawat adalah 20 hari tergantung indikasi medis
5	Biaya/Tarif	- Biaya Tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya Untuk Pasien Umum yang diberikan sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan - Biaya untuk pasien yang menggunakan penjamin lain (Asuransi) maka tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya berlaku sesuai ketentuan kerjasama antara RSUD Tarakan dan penjamin tersebut - Permenkes 64 Tahun 2016 tentang tarif standar pelayanan JKN
6	Produk Layanan	Pasien dapat melakukan secara mandiri cara menghardik halusinasi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

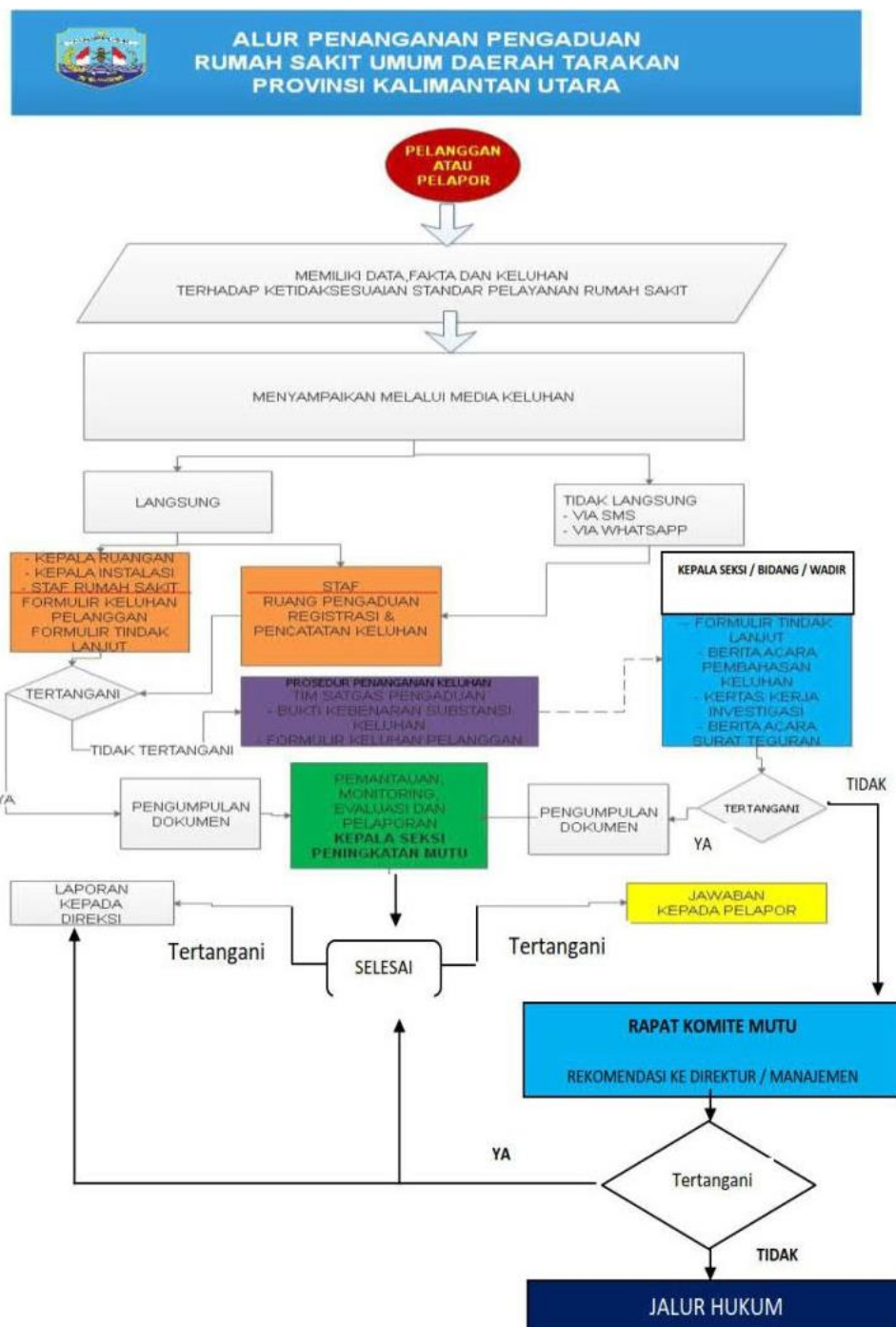
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7 **Penanganan
Pengaduan,
Saran dan
Masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	Sarana dan Prasarana : • 10 Bed Kelas 3 • 1 Ruang Gazebo • 1 Ruang Rehabilitasi • 2 Ruang Isolasi • 1 Ruang Fiksasi • 1 Lapangan Olahraga
9	Kompentensi Pelaksana	Dokter : - 1 Dokter Spesialis Jiwa - 1 Dokter Umum Perawat : - 16 Perawat pendidikan D3 dan 2 orang Perawat Pendidikan S1 (Minimal Pendidikan D3 dan memiliki STR, bersertifikasi : CMHN, NAPZA, MPKP Jiwa, Kegawatdaruratan psikiatrik, komunikasi terapeutik, BTCLS dll)
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh ketua Tim, Kepala Ruangan, Komite Medis dan Komite Keperawatan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah Pelaksana	1 Orang Dokter Spesialis Jiwa, 1 Orang Dokter Umum, 16 Perawat
12	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur yang sudah terakreditasi KARS - Pelayanan Kejiwaan dilakukan sesuai dengan pedoman kejiwaan - Dilakukan oleh tenaga Dokter dan Perawat terlatih.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kami memiliki fasilitas pendukung keamanan seperti : - Apparatus - Rute Penyelamatan - Jaminan Kerahasiaan pasien - Tindakan fiksasi/ seklusi pada pasien dengan risiko mencederai diri sendiri, orang lain dan lingkungan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan sebulan sekali dengan mekanisme : Laporan rutin, Rapat, Inspeksi maupun pemeriksaan melalui instrumen

Kepala Instalasi Rawat Inap

dr. Sigit Prastyanto, M. Sc.Sp. A

NIP. 196903072002121005



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

A. PENDAHULUAN

Keperawatan Jiwa adalah area khusus Instalasi Bedah Sentral (IBS) merupakan unit khusus dari system pelayanan kesehatan di Rumah SAKit yang berfungsi sebagai tempat untuk melakukan tindakan pembedahan atau operasional secara elektif.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Bedah Sentral

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Permenkes RI no. 290/Menkes/Per/III/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran - SK. Menkes RI No. 129/ Menkes/ SK/ II/ Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - Surat Edaran Mendagri No. 900/2759/SJ/II/Tahun 2008 - Kepmenkes RI No.131/Menkes/SK/II/2004 - Permenkes RI No. 631/Menkes/SK/IV/2005 - Permenkes RI No. 749a/Menkes/Per/XII/1989 - Kepmenkes RI No. 727/Menkes/SK/VI/2002 - Akreditasi RS No.KARS-SERT/397/II/2012 Tahun 2012 - SK Izin Operasional RSUD No.503/02/SK BPPMD-PTSP/V/2013 - SK Gubernur Kaltara No.821/19/Peg.II/2017 - SK Peningkatan Kelas C menjadi kelas B RSUD Non Pendidikan SK Gubernur No.445/K.85/2003 Tahun 2003 - SK Menkes RI No. 196/MENKES/SK/II/2003
2	Persyaratan Pelayanan	• Penyedia Layanan : 1. Pemberian pelayanan dokter spesialis bedah, dokter spesialis mata, dokter spesialis obgyn, dokter spesialis THT, dokter spesialis anestesi, perawat bedah dan perawat



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

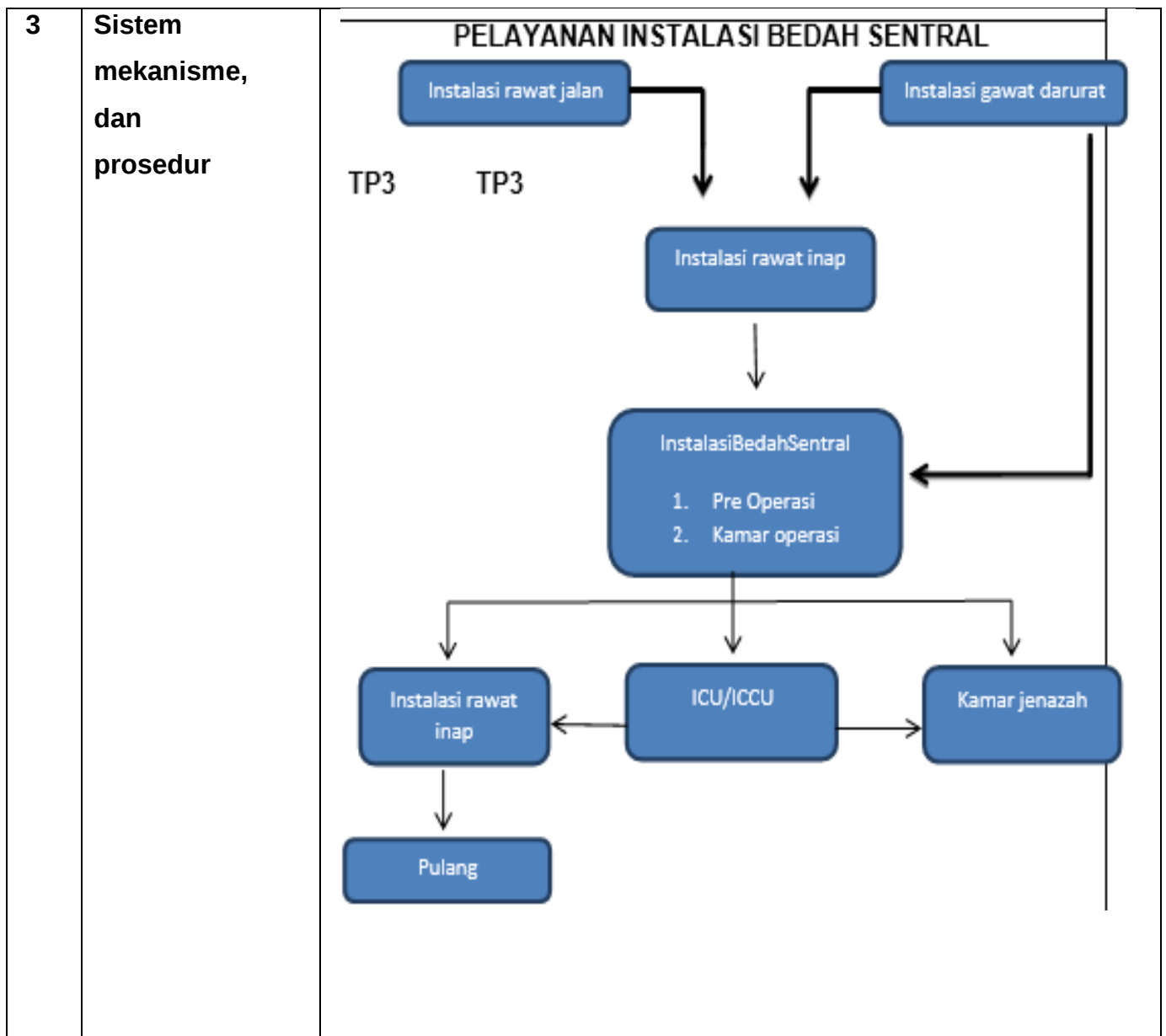
Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		anestesi yang bersertifikasi. • Pengguna Layanan: 1. Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum, kecuali : ▪ Pasien BPJS harus menunjukkan kartu BPJS 2. Untuk pasien dengan Surat Keterangan Tidak Mampu atau Jaminan dari dinas Sosial tata cara pelayanan mengikuti peraturan yang ada 3. Pasien sudah terdaftar di IBS. 4. Pasien dari ruang perawatan rawat inap, ICU, ICCU 5. Formulir persetujuan tindakan operasi sudah di tanda tangan oleh pasien, saksi dan operator.
--	--	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Indikator Kinerja	Pencapaian
		Waktu tunggu operasi elektif	1.41 hari
		Kejadian kematian di meja operasi	0 %
		Kejadian operasi salah sisi	
		Kejadian operasi salah orang	
		Kejadian salah tindakan pada operasi	
		Kejadian tertinggalnya benda asing/ lain pada tubuh pasien setelah operasi	
		Komplikasi anestesi karena overdosis, reaksi anestesi dan salah penempatan <i>endotracheal tube</i>	
5	Biaya/Tarif	- Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No. 20 Tahun 2017 Tentang Tarif pada Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi - Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN	
6	Produk Layanan	Memberikan pelayanan spesialistik di bisang pelayanan Bedah. Obgyn, Mata, THT	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

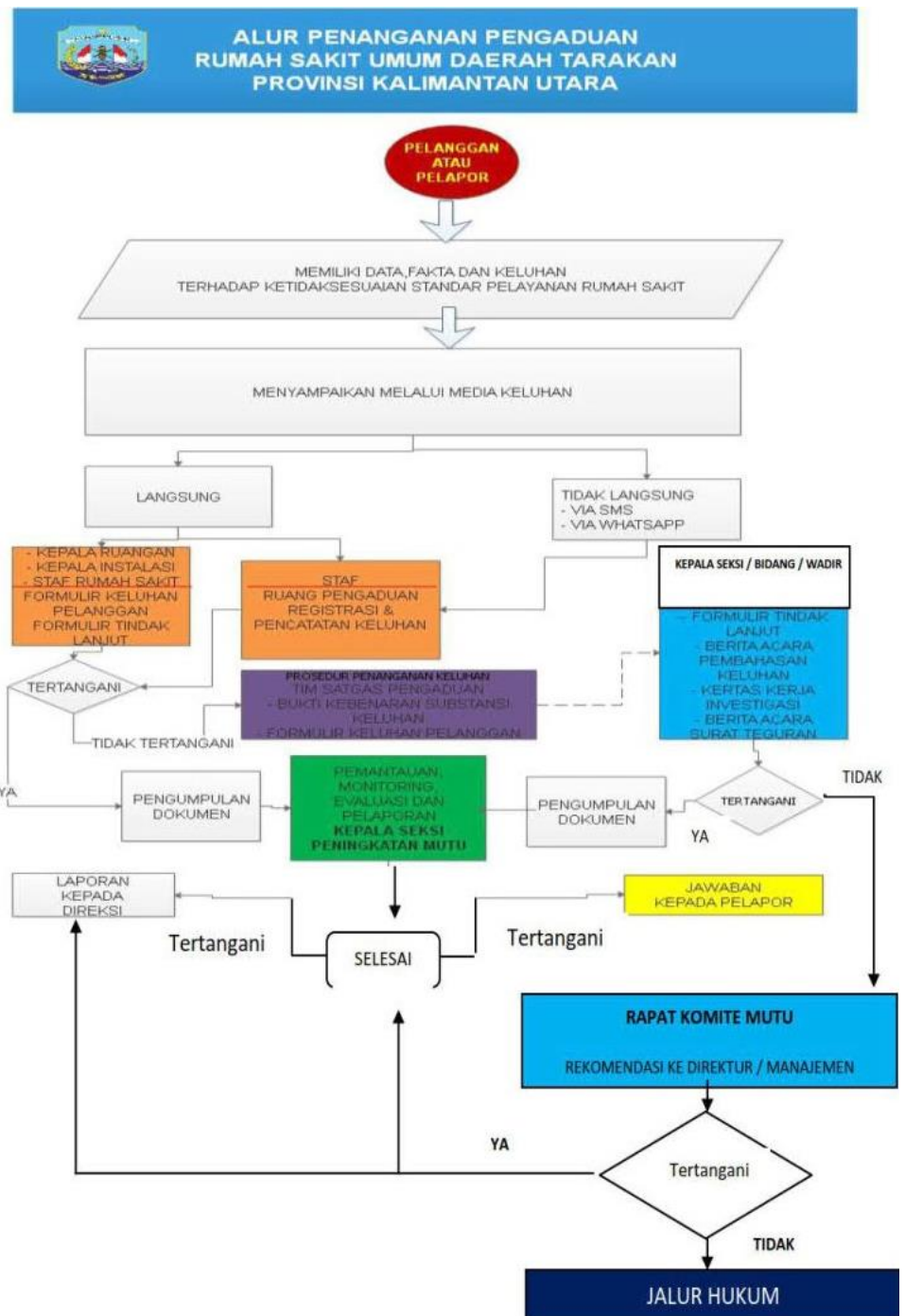
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7 **Penanganan
Pengaduan,
Saran dan
Masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	Sarana : • Ruang tunggu keluarga pasien • Ruang persiapan (pre operasi) • Ruang operasi 6 kamar sesuai standar akreditasi • Ruang pemulihan (recovery room) • Ruang dokter dan perawat • Ruang ganti petugas Peralatan : • Buku standar Pelayanan Minimal RSUD Tarakan. Lampiran 1, Pencapaian Target Standar Kelengkapan Peralatan • Dokumen inventaris peralatan medik dan keperawatan • Neuroendoskopi • Laparaskopi • Diagnostik • Apendiks • Kista Ovari • Kolelitiasis • Laparaskopi Anak • Lower set endo urologi • Litotripsi (penghancur batu) • TUR P (penghancur prostat) • TUR B (Tumor buli-buli) • Sachse (Striktur Uretra) • Upper Endo Urologi Set (URS) • Batu Ureter • Artroskopi Orthopedi • Artroskopi • Artroskopi debridement • Rekontruksi ligament lutut dan bahu
----------	---	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		• Pembersihan pengapuran sendi • Laminektomi (Pembedahan untuk membebaskan tekanan pada tulang belakang atau akar saraf tulang belakang)
9	Kompentensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Anestesi 3. Perawat S1 Ns, D.IV, D.III yang telah mendapat pelatihan bedah dasar 4. Perawat D.IV, D.III Anestesi
10	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksa Internal (SPI) - Komite Mutu Dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi)
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Spesialis Bedah Anak 1 orang • Dokter Spesialis Bedah Orthopedi 2 orang • Dokter Spesialis Bedah Saraf 1 orang • Dokter Spesialis Bedah Urologi 1 orang • Dokter Spesialis Anestesi 3 orang • Dokter Spesialis Obgyn 5 orang • Dokter Spesialis Mata 4 orang • Dokter Spesialis THT 2 orang • Dokter Spesialis Bedah Umum 2 orang • Dokter Umum 1 orang • Perawat Bedah 25 orang • Kepala Instalasi Bedah Sentral 1 orang • Kepala Ruangan Bedah Sentral 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO pelayanan medik dan keperawatan - SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD Tarakan)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		No.KP.04.05.2.1.XI.107104) - Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna - ISO 9001:2008 Quality Management System
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 3. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 4. Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun - Evaluasi penampilan kinerja 6 bulan sekali

Kepala Instalasi Bedah Sentral

dr. Amir Saudin Sibarani, Sp.BA
NIP. 197704122006041019



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**PELAYANAN GAWAT
DARURAT**

A. PENDAHULUAN

Gawat Darurat sebagai instalasi pelayanan yang menangani kasus-kasus pasien dengan kegawatan di RSUD Tarakan memiliki peran dan fungsi memberikan pelayanan garis terdepan serta menghasilkan pelayanan IGD yang bermutu, adekuat, tepat, akurat sesuai dengan standar pelayanan Permenkes, Dirjen Yan Med – Depkes RI Th 1998.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Gawat Darurat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	• SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS • Surat Edaran Mendagri No.900/2759/SJ Tahun 2008 • Kepmenkes RI no.131/Menkes/SK/II/2004 • Permenkes RI no.631/Menkes/SK/IV/2005 • Permenkes RI no.749a/Menkes/Per/XII/1989 • Kepmenkes RI no.727/Menkes/SK/VI/2002 • PMK no 56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perijinan rumah sakit • Akreditasi RS no.KARS-SERT/397/II/2012 tahun 2012 • SK Izin Operasional RSUD no.503/554/BPPMD-IV/2011 • SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non Pendidikan No.445/K.85/2003 Tahun 2003 • Akreditasi KARS-SERT/940/XII/2017



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

2.	Persyaratan Pelayanan	• PenyediaLayanan : • Pelayanan 24 jam • Dokter spesialis terjadwal • Dokter umum • Perawat dan bidan • Billing RS • Depo Farmasi IGD • Penggunalayanan : • Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum kecuali : • Pasien BPJS harus menunjukkan kartu BPJS
-----------	------------------------------	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT PASIEN: • Datang Sendiri • Rujukan Dokter • Rujukan Puskesmas • Rujukan RS Lain Tempat Pendaftaran Pertama Pasien (TP3) Instalasi Gawat Darurat (IGD) Perlu dilakukan pemeriksaan Penunjang? Laboratorium • Radiologi Dapat dilakukan Perawatan di RSUD Tarakan? Dirujuk ke RS lain • Pulang Ruang Perawatan • OK • HD • ICU/ICCU • Perinatologi <pre>graph TD PASIEN[PASIEN: • Datang Sendiri • Rujukan Dokter • Rujukan Puskesmas • Rujukan RS Lain] --> TP3[Tempat Pendaftaran Pertama Pasien (TP3)] TP3 --> IGD[Instalasi Gawat Darurat (IGD)] IGD -- 1 --> P1{Perlu dilakukan pemeriksaan Penunjang?} P1 -- Ya --> LAB[Laboratorium • Radiologi] LAB --> P2{Dapat dilakukan Perawatan di RSUD Tarakan?} IGD -- 2 --> P2 P2 -- Ya --> RP[Ruang Perawatan • OK • HD • ICU/ICCU • Perinatologi] P2 -- Tidak --> D1[Dirujuk ke RS lain • Pulang]</pre>																				
4.	Jangka waktu penyelesaian	<table><tr><th>Indikator Kinerja</th><th>Kondisi</th></tr><tr><td>Kemampuan menangani <i>life saving</i> anak dan dewasa</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Jam buka pelayanan Gawat Darurat</td><td>24 jam</td></tr><tr><td>Pemberilayanan Gawat Darurat bersertifikat BLS/PPGD/GELS/ALS</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Ketersediaan tim penanggulangan bencana</td><td>1 tim</td></tr><tr><td>Waktu tanggap pelayanan dokter di Gawat Darurat</td><td>3 menit terlayani</td></tr><tr><td>Kepuasan pelanggan</td><td>88 %</td></tr><tr><td>Kematian pasien ≤ 24 jam</td><td>2,3 ‰</td></tr><tr><td>Pasien jiwa dapat ditenangkan dalam waktu ≤ 48 jam</td><td>20 %</td></tr><tr><td>Pasien yang diharuskan membayar uang muka</td><td>0 %</td></tr></table>	Indikator Kinerja	Kondisi	Kemampuan menangani <i>life saving</i> anak dan dewasa	100 %	Jam buka pelayanan Gawat Darurat	24 jam	Pemberilayanan Gawat Darurat bersertifikat BLS/PPGD/GELS/ALS	100 %	Ketersediaan tim penanggulangan bencana	1 tim	Waktu tanggap pelayanan dokter di Gawat Darurat	3 menit terlayani	Kepuasan pelanggan	88 %	Kematian pasien ≤ 24 jam	2,3 ‰	Pasien jiwa dapat ditenangkan dalam waktu ≤ 48 jam	20 %	Pasien yang diharuskan membayar uang muka	0 %
Indikator Kinerja	Kondisi																					
Kemampuan menangani <i>life saving</i> anak dan dewasa	100 %																					
Jam buka pelayanan Gawat Darurat	24 jam																					
Pemberilayanan Gawat Darurat bersertifikat BLS/PPGD/GELS/ALS	100 %																					
Ketersediaan tim penanggulangan bencana	1 tim																					
Waktu tanggap pelayanan dokter di Gawat Darurat	3 menit terlayani																					
Kepuasan pelanggan	88 %																					
Kematian pasien ≤ 24 jam	2,3 ‰																					
Pasien jiwa dapat ditenangkan dalam waktu ≤ 48 jam	20 %																					
Pasien yang diharuskan membayar uang muka	0 %																					
5.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017																				



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6.	Produk pelayanan	• Memberikan pelayanan gawat darurat spesialisistik bidang bedah, bidang medik non bedah, bidang obstetric ginekologi selama 24 jam • Diagnosis penanggulangan:
-----------	-------------------------	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		• Renjatan (shock), kardiogenik, hipovelemik, hemoragik, septic Pireksia/hiperpireksia. • Kegawatan kardiovaskuler, payah jantung akut, asma, infark jantung, hipertensi berat, ensephalopatia-hipertensive • Penurunan kesadaran, ketosis, uremia, hepatic koma, CVA, malaria selebria • Gangguan keseimbangan asam basa, gangguan keseimbangan cairan dan elektrolit • Gangguan pernafasan asfiksia • Asmabronkiale/status asmatikus • Pneumotoraks, efusi pleural, pendarahan hematemesis, hemoptoe
--	--	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: • Unit gawat darurat sebagai unit tersendiri • Kamar tindakan untuk pelayanan tindakan medik, bedah dan darurat obstetric ginekologi • Ruang untuk resusitasi • SPO untuk kasus gawat darurat • Sarana komunikasi internal dan eksternal • Ambulans untuk rujukan Peralatan: • Defibrilator • Bed side monitor • Electrocardiography • Operating lamp • Sterilizer • Suction pump • Electro surgery • Anaesthesia apparatus • X-ray unit • Infusion pump • Inhalation unit • Operating table • Oxygen tent • Suction thorax Peralatan Medik: Triase • Set pemeriksaan pasien • Brankar penerimaan pasien R. tindakan Medik - Resusitasi set • Wound toilet set • Toraks drain set • Vena section set
----	--	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		• Evakuator (emergency set) • Partus set • Basic ENT set • Eye set • Set kumbahlambung • monitor observasi • set bedahdasar • set anasthesi • peralatan : ventilator, monitor • perawatan luka bakar • peralatan dekontaminasi • peralatan isolasi pasien penunjang Medik: Radiologi • USG portable • X ray C – arm Gas Medik • Oksigen Non Medik • Alat rumah tangga • Alat administrasi • Alat teknis Obat-obatan • Obat bantuan hidup • Obat stabilisasi • Obat untuk terapi cepat
8.	Kompetensi Pelaksana	• Memberi pelayanan gawat darurat pada bidang spesialis masing-masing • Dokter jaga khusus di IGD 24 jam yang telah mendapat pelatihan ATLS, ACLS • Perawat yang telah mendapat pelatihan PPGD, BTCLS, Triage • Bidan yang telah mendapatkan pelatihan APN, PPGDON
9.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Tarakan untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

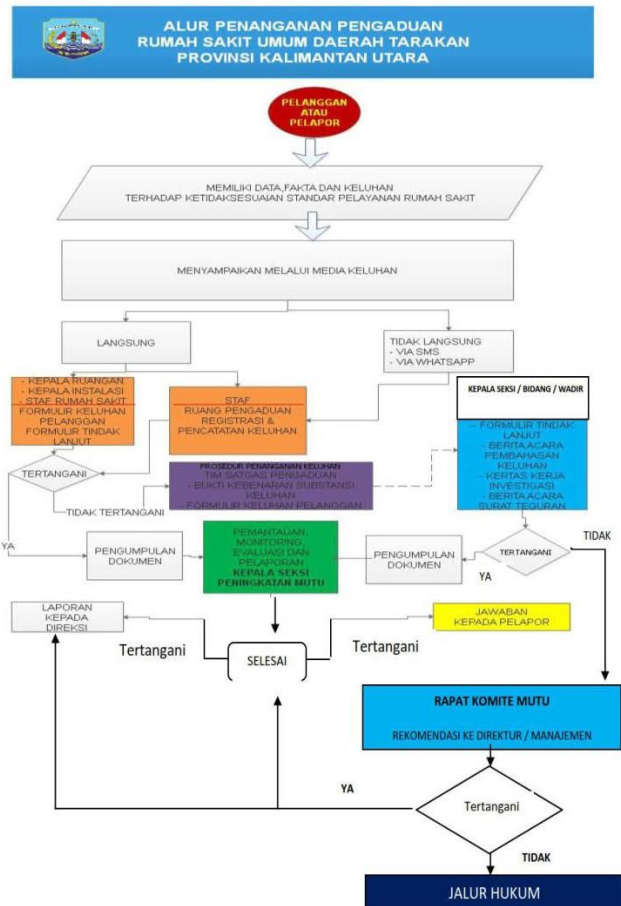
T A R A K A N

10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan
-----	---	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT



Sarana pengaduan :

- Ruang pengaduan
- Melalui media online
- SMS Pengaduan

Sumber Pengaduan :

- Keluhan langsung dari pasien, keluarga pasien dan masyarakat
- Media cetak : Koran

Media elektronik : media social : facebook, whatsapp, dll



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11.	Jumlah pelaksana	Kepala Instalasi IGD: 1 Orang Admin IGD: 2 Orang Dokter Jaga IGD 24 Jam: 6 Orang Kepala Ruang IGD: 1 Orang Perawat IGD: 34 Orang Bidan PONEK : 10 orang
12.	Jaminan pelayanan	SK Pemberlakuan: • SPO Medik • SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD Tarakan No.KP.04.05.2.1.XI.107104) • Peningkatan mutu internal dilakukan dengan metode dan tehnik yang berbasis review dokumen rekam medis, audit medis, pasien safety, obsefasi kinerja klinis atau wawancara/kuisiuner dengan staff dan pelanggan • Akreditasi 16 pelayanan Kars SERT/397/II/2012 • ISO 22301 Business Continuity Management System Standard • ISO 9001:2008 Quality Management System • Akreditasi KARS 2012 RS tipe B non Pendidikan tersertifikasi Paripurna No KARS-SERT/940/XII/2017
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Deklarasi Patient Safety • 7 Langkah Pasien Safety • Bangun kesadaran akan nilai keselamatan pasien



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		• Pimpin dan dukung staf anda • Integrasikan aktivitas pengelolaan resiko • Kembangkan system pelaporsan • Libatkan dan berkomunikasi dengan pasien • Belajar dan berbagi pengalaman tentang keselamatan pasien • Cegah cedera melalui implementasi system keselamatan pasien • ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan 1 X

Kepala Instalasi IGD

dr. Dini Heryani, Sp.BS

NIP. 198210282009032004



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI IGD BEDAH EMERGENCY

A. PENDAHULUAN

- Gawat Darurat sebagai instalasi pelayanan yang menangani kasus-kasus pasien dengan kegawatan di RSUD Tarakan memiliki peran dan fungsi memberikan pelayanan garis terdepan serta menghasilkan pelayanan IGD yang bermutu, adekuat, tepat, akurat sesuai dengan standar pelayanan permenkes, Dirjen Yan Med-Depkes RI Th 1998.
- Bedah darurat (emergency) merupakan unit khusus dari system pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang berfungsi sebagai tempat untuk melakukan tindakan *life saving* seorang pasien yang berada dalam keadaan darurat.
-

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan: Pelayanan kamar operasi Emergency

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- UU No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan - UU No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - SK. Menkes RI No. 129/ Menkes/ SK/ II/ Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran - UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan - Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien - SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non pendidikan No. 445/ K.85/2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/ BPPMD-IV/ 2011



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Permenkes RI no. 290/Menkes/Per/III/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	• Penyedia Layanan : 1. Pemberi pelayanan dokter spesialis bedah 2. Dokter spesialis anestesi 3. Perawat dengan sertifikasi bedah dasar 4. Perawat anestesi yang bersertifikasi 5. Apoteker • Pengguna Layanan: 1. Pelayanan pasien BPJS/JKN sama dengan pelayanan pasien umum: • Pasien BPJS/JKN harus menunjukkan kartu BPJS/JKN 2. Untuk pasien BPJS/ JKN tata cara pelayanan mengikuti peraturan yang ada.



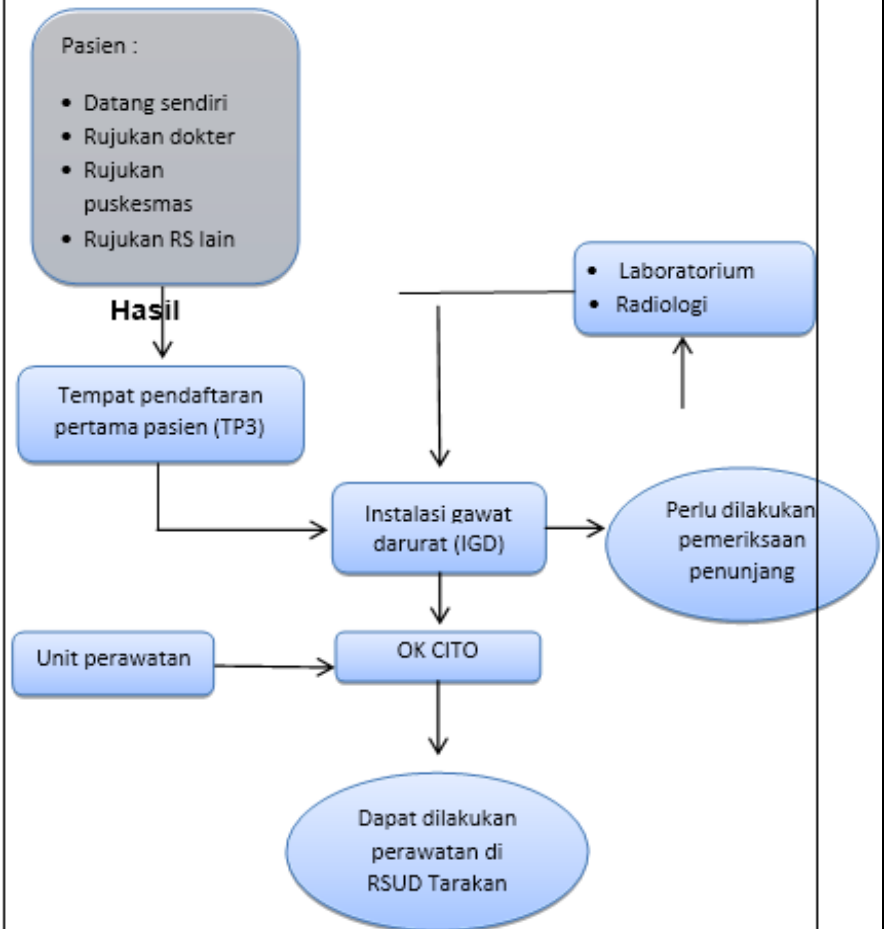
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3 Sistem Mekanisme dan Prosedur

**PELAYANAN INSTALASI KAMAR OPERASI
EMERGENCY**





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

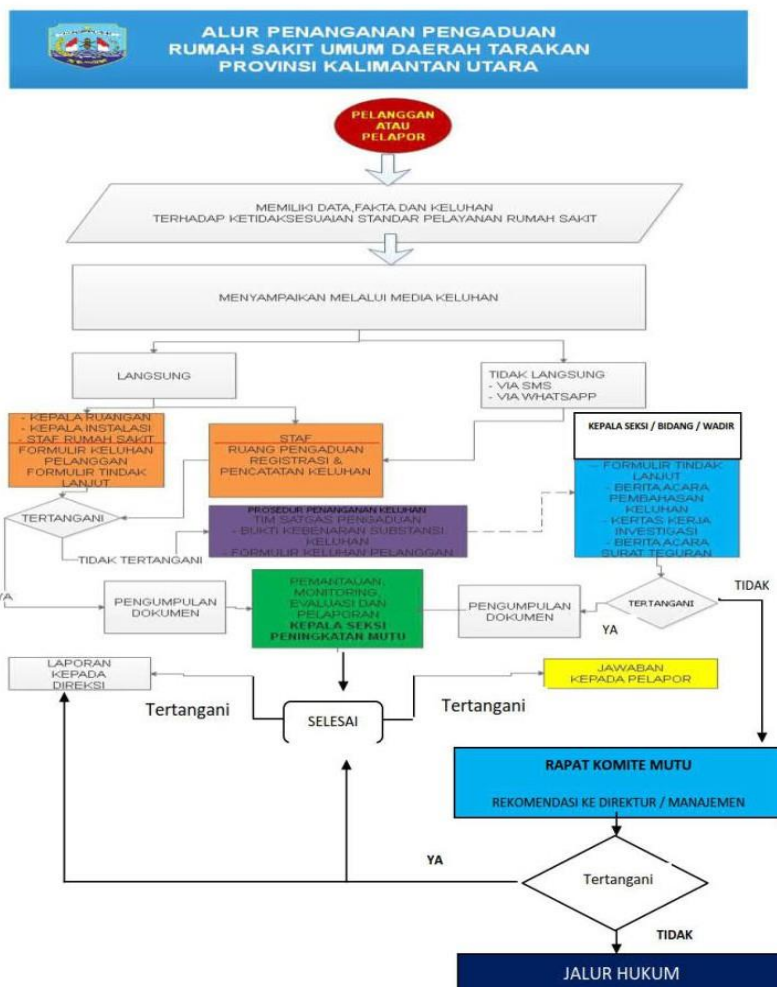
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Indikator Kinerja	Pencapaian
		Jam buka pelayanan gawat darurat	24 jam
5	Biaya/Tarif	- Berdasarkan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan RSUD Tarakan - Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN	
6	Produk Layanan	Memberikan pelayanan spesialistik dibidang pelayanan Bedah	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**7 Penanganan
Pengaduan,
Saran,dan masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana Dan Prasarana dan/ Fasilitas	Sarana : • Ruang tunggu keluarga pasien • Ruang persiapan (pre operasi) • Ruang operasi 6 kamar sesuai standar akreditasi • Ruang pemulihan (recovery room) • Ruang dokter dan perawat • Depo farmasi Peralatan : • Berdasarkan Permenkes No 56 Tahun 2014 Tentang • Sarana dan Prasaran Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Anestesi 3. Perawat S1 Ns, D.IV, D.III yang telah mendapat pelatihan bedah dasar 4. Perawat D.IV, D.III Anestesi
10	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksa Internal (SPI) - Komite Mutu Dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Spesialis Bedah Anak 1 orang • Dokter Spesialis Bedah Orthopedi 1 orang • Dokter Spesialis Bedah Saraf 1 orang • Dokter Spesialis Bedah Urologi 1 orang • Dokter Spesialis Anestesi 2 orang • Dokter Spesialis Obgyn 5 orang • Dokter Spesialis Mata 3 orang • Dokter Spesialis THT 2 orang • Dokter Spesialis Bedah Umum 4 orang - Perawat Bedah 18 orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO pelayanan medic dan keperawatan - SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD Tarakan No.KP.04.05.2.1.XI.107104) • Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna • ISO 9000:1 2008 Quality Management System



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 3. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 4. Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun - Evaluasi penampilan kinerja 6 bulan sekali

Kepala Instalasi IGD

dr. Dini Heryani, Sp.BS

NIP. 198210282009032004



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI ANESTESI

A. PENDAHULUAN

Anestesi dan Sedasi merupakan suatu rangkaian proses yang dimulai dari sedasi minimal hingga anestesi penuh oleh karena respon pasien dapat berubah ubah sepanjang berlangsungnya rangkaian tersebut maka penggunaan anestesi dan sedasi diatur secara terpadu.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Anestesi

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- UU No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan - UU No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran - UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan - KepMenKes RI No HK:02.02/Menkes/251/2015 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Anesthesiologi dan Terapi Intensif. - KepMenKes RI No: 779/MenKes/SK/VIII/2008 ttg Standar Pelayanan Anesthesiologi dan Reanimasi di RS. - PerMenKes No :18 Thn 2016 Tentang Izin & Penyelenggaraan Praktik Penata Anestesi. - PerMenKes RI No : 31 Thn 2013 ttg Penyelenggaraan Pekerjaan Perawat Anestesi. - Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien - SK.MenKes RI No: 129/MenKes/SK/II/Thn 2008 ttg Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non pendidikan No. 445/ K.85/2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/ BPPMD-IV/ 2011 - Permenkes RI no. 290/Menkes/Per/III/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	• Penyedia Layanan : 1. Pemberian pelayanan dokter spesialis anestesi, dan perawat anestesi yang bersertifikasi. 2. Pelayanan 24 Jam. • Pengguna Layanan: 1. Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum. 2. Pasien dari ruang perawatan rawat inap, Intensif, IGD.RJ. 3. Pasien sdh terdaftar diruang IBS atau Ruang Bedah Emergency 4. Formulir persetujuan tindakan operasi sudah di tanda tangan oleh pasien, saksi dan dokter Anestesi

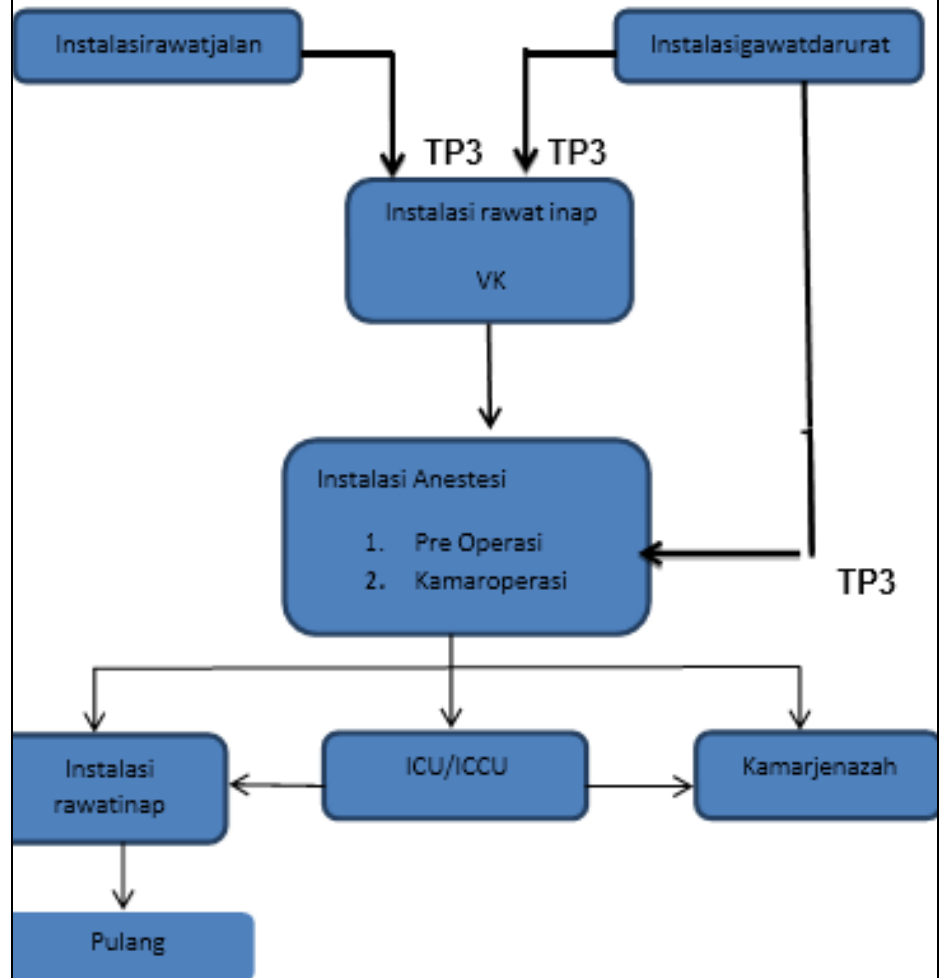


PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3 Sistem, mekanisme, dan prosedur

PELAYANAN INSTALASI ANESTESI



- Pasien dari IGD atau Ruangan Masuk ke ruangan Pre-Operasi
- Mengecek Kembali persiapan baik identitas Pasien/dokumen dan peralatan.
- Pemberian premedikasi
- Pasien dibawa masuk ke ruang operasi
- Setelah selesai tindakan dipindahkan ke ruang pulih sadar
- Sadar penuh pasien dikirim ke ruang rawat inap atau ICU bila ada indikasi.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Anestesi dengan Operasi elektif (pada Jam Kerja) Senin s/d Kamis : 07.30 s/d 16.00 Jumat : 07.30 s/d 11.30 Anestesi Emergency : 24 Jam
5	Biaya/Tarif	- Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan - Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN
6	Produk Layanan	Memberikan pelayanan spesialistik dibidang pelayanan Anestesi.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

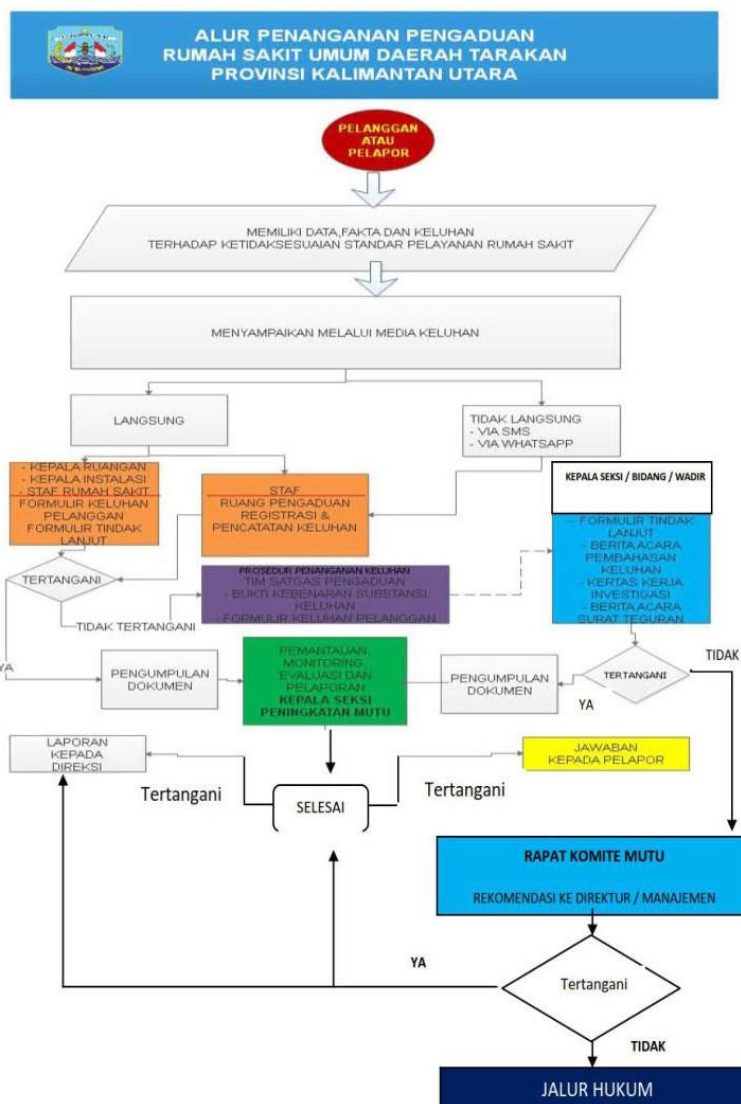
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7 Penanganan
Pengaduan,
Saran,dan
masukan

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

ALUR PELAYANAN RUANG
PENGADUAN





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana Dan Prasarana dan Fasilitas	Sarana : • Ruang tunggu keluarga pasien • Ruang persiapan (pre operasi) • Ruang operasi 6 kamar Bedah Elektif dan 2 kamar Bedah Emergency sesuai standar akreditasi • Ruang pemulihan (recovery room) • Ruang dokter dan perawat • Depo farmasi Peralatan : • Berdasarkan Permenkes No 56 Tahun 2014 Tentang Sarana dan Prasaran Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Anestesi 2. Perawat S1 Ns, D.IV, D.III Keperawatan yang telah mendapat pelatihan 3. Perawat D.IV, D.III Anestesi
10	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksa Internal (SPI) - Komite Mutu Dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi)
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Spesialis Anestesi 3 orang • S.Kep.Ns : 1 orang • D.IV Anestesi 3 orang • D.III Anestesi 2 orang • D.III Perawat 12 orang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO Medik dan SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD Tarakan No.KP.04.05.2.1.XI.107104) - Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna - ISO 9001:2008 Quality Management System Standar Pelayanan Minimal
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan Keamanan : 1. Pemenuhan hak pasien 2. ISO 31000 :2008 Enterprise Risk Management 3. Keselamatan Kerja Karyawan. 4. Pencegahan dan pengendalian Infeksi (PPI) Jaminan Keselamatan : 1. Pelaksanaan Pasien Safety
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**PELAYANAN INSTALASI RAWAT
JALAN**

A. PENDAHULUAN.

Pelayanan rawat jalan adalah klinik pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit yang dilayani oleh dokter spesialis dan dokter umum tersertipikat. Ketersediaan pelayanan untuk rumah sakit khusus disesuaikan dengan spesifikasi Rumah Sakit dan spesifikasi pada RSUD Tarakan adalah Tipe B Non Pendidikan.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan ; Pelayanan Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang – Undang NO. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan - Undang – undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - SK. Menkes RI No.129/ Menkes/ SK/ II/ Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran - UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan - Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien - SK Peningkatan Kelas C Menjadi Kelas B RSUD Non Pendidikan No. 45/ K.85/ 2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/BPPMD- IV/ 2011



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

2	Persyaratan Pelayanan	- Penyedia Layanan: • Dokter spesialis • Dokter gigi dan mulut • Dokter umum tersertifikasi • Perawat dan bidan - Pengguna Layanan: • Pelayanan pasien BPJS/ JKN sama dengan pelayanan pasien umum • Jaminan perawatan bagi pasien BPJS/ JKN • Rekam medik
3	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	ALUR PASIEN RAWAT JALAN <pre> graph TD A[PASIEN LAMA/ BARU] --> B[REGISTRASI DATA PASIEN] B --> C[PASIEN UMUM] B --> D[PASIEN KREDIT] C --> E[LOKET PEMBAYARAN (KASIR)] E --> F[RUANG TUNGGU POLIKLINIK] D --> F F --> G[KAMAR PEMERIKSAAN] G --> H[RESEP DOKTER] H --> I[APOTEK] I --> J[PASIEN PULANG] </pre> <i>Melayani Dengan Sepenuh Hati</i>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Indikator Kinerja	Waktu Penyelesaian
		Jam buka pelayanan	08.00 s/d 13.00 setiap hari kerja kecuali Jumat : 08.00 s/d 11.00
		Waktu tunggu di rawat jalan	≤ 60 menit
5	Biaya / Tarif	- Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 - Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN	
6	Produk Pelayanan	• Memberikan pelayanan Medical Check Up (MCU) • Memberikan pelayanan pemeriksaan spesialisik dan program : 1. Pelayanan Bedah Umum 2. Pelayanan Kebidanan dan Kandungan 3. Pelayanan Gigi 4. Pelayanan Anak 5. Pelayanan Tumbuh Kembang 6. Pelayanan Syaraf 7. Pelayanan Jiwa 8. Pelayanan Penyakit Dalam 9. Pelayanan Jantung 10. Pelayanan THT 11. Pelayanan Orthopedi 12. Pelayanan Mata 13. Pelayanan PKBRS 14. Pelayanan Bedah Syaraf 15. Pelayanan Bedah Urologi 16. Pelayanan Bedah Anak 17. Pelayanan Paru 18. Pelayanan TB DOTS 19. Pelayanan TB MDR/RO 20. Pelayanan Kulit dan Kelamin 21. Pelayanan IPWL (NAPZA)	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		22. Pelayanan VCT 23. Pelayanan PDP
7	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	Sarana: Tersedia jenis ruangan sesuai dengan standar poliklinik rawat jalan 1. Klinik bedah Umum 2. Klinik Kebidanan dan kandungan 3. Klinik Gigi 4. Klinik Anak 5. Klinik Tumbuh Kembang 6. Klinik Syaraf 7. Klinik Jiwa 8. Klinik Penyakit Dalam 9. Klinik Jantung 10. Klinik THT 11. Klinik Orthopedi 12. Klinik Mata 13. Klinik PKBRS 14. Klinik Bedah Saraf 15. Klinik Bedah Urologi 16. Klinik Bedah Anak 17. Klinik Paru 18. Klinik TB DOTS 19. Klinik TB MDR/RO 20. Klinik Kulit Dan Kelamin 21. Klinik IPWL (NAPZA) 22. Klinik VCT 23. Klinik PDP ⁷⁰ 24. Klinik Medikal Cek Up (MCU)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		Peralatan : Berdasarkan Permenkes No. 56 Tahun 2014 Tentang Saranan dan Prasarana Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Perawat S1 Ns, D. IV, D.III 3. Bidan D.IV, D. III
9	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) - Komite Mutu dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)



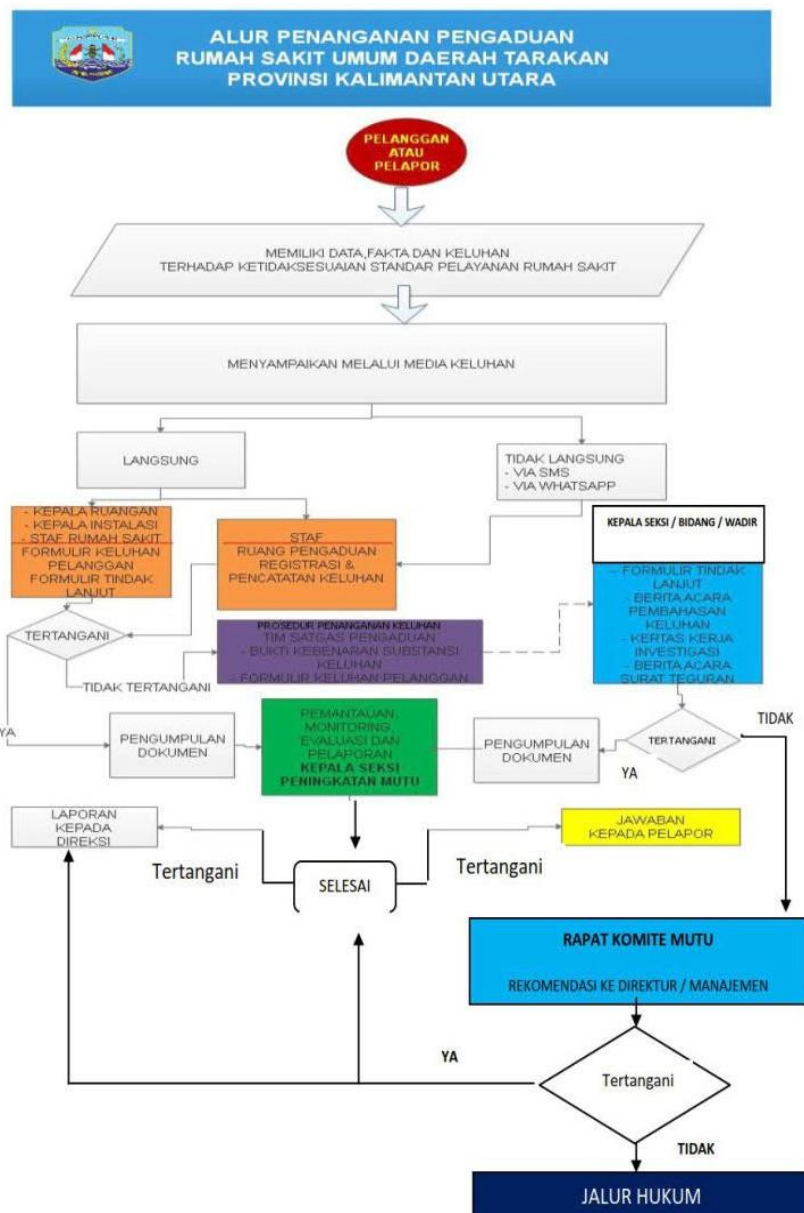
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

10

**Penanganan,
Pengaduan,
saran, dan
masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

**ALUR PELAYANAN RUANG
PENGADUAN**





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah Pelaksanaan	- Kepala instalasi rawat jalan : 1 orang - Staf instalasi rawat jalan : 1 orang - Pengadministrasi rawat jalan : 1 orang - Dokter spesialis : 40 orang - Dokter gigi dan mulut : 2 orang - Perawat : 26 orang - Perawat gigi : 3 orang - Bidan : 3 orang - Administrasi klinik gigi : 1 orang - Administrasi klinik VCT : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO Pelayanan Medik dan Keperawatan - SPO Keperawatan (SK. Dir RSUD Tarakan No. KP.04.05.2.1.XI.107104) - Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 Oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna - ISO 9001:2008 Quality Management System
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 3. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 4. Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun • Evaluasi penampilan kinerja 6 bulan sekali

Kepala Instalasi Rawat Jalan

dr. Aryo Gatot Ketarto

NIP 196901271999031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN HEMODIALISA

A. PENDAHULUAN

Hemodialisa adalah suatu proses yang digunakan untuk pasien yang mengalami gangguan gagal ginjal akut maupun kronik atau suatu tindakan terapi pengganti yang dilakukan secara teratur dengan strategi yang baik sehingga tercapai kualitas hidup yang optimal

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Hemodialisa di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1197 / IV / MENKES / SK / X / 2004 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit - Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 134 / MENKES / SK / IV / 1978 tentang Standar Pelayanan Medik - Surat Edaran Direktorat Pelayanan BPJS No. 38 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Surat Edaran Menteri Kesehatan RI - Permenkes 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan JKN - Permenkes No. 31 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Lanjutan
2	Persyaratan Pelayanan	- Pasien sudah terdaftar jadwal untuk tindakan hemodialisa - Telah mendaftar di loket pendaftaran
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	- Sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) - Panduan Praktek Klinik Hemodialisa (HD)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

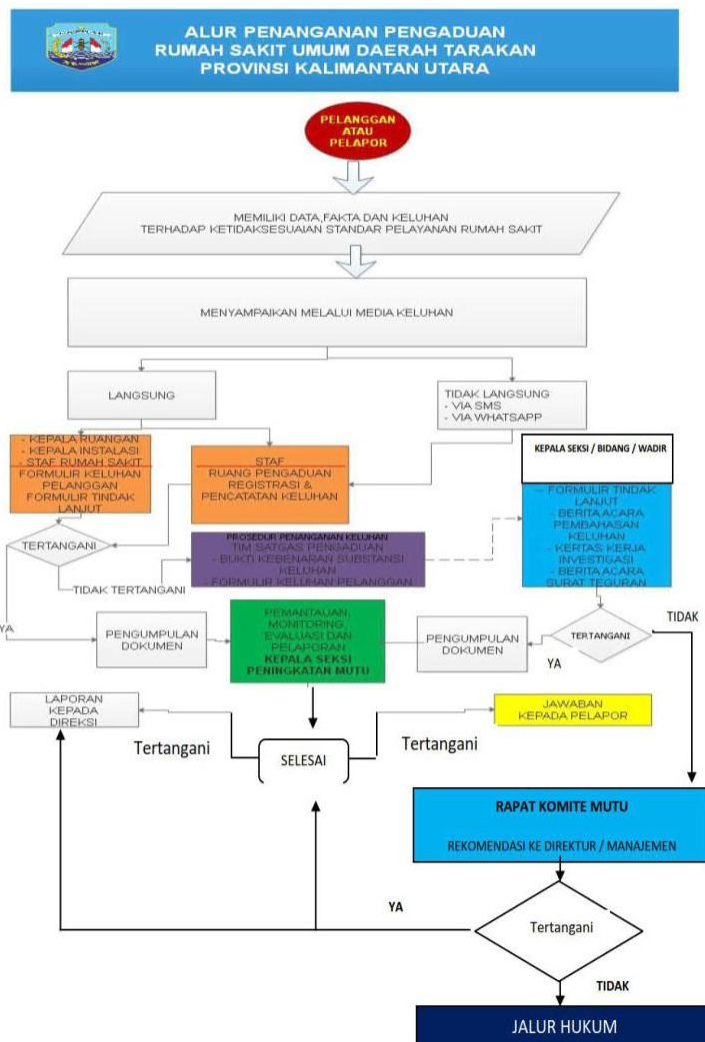
4	Waktu pelayanan	- 5 jam sekali tindakan per pasien
5	Biaya/tarif	• Biaya Tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya Untuk Pasien Umum yang diberikan sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan • Biaya untuk pasien yang menggunakan penjamin lain (Asuransi) maka tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya berlaku sesuai ketentuan kerjasama antara RSUD Tarakan dan penjamin tersebut
6	Produk Layanan	- Cuci darah (Hemodialisa)
7	Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas	- Sarana dan prasarana : ▪ Ruang Dialysis lantai IV dengan 10 TT ▪ Mesin Hemodialisa 9 unit ▪ RO (Reverse Osmosis) ▪ Asesoris Hemodialisa
8	Kompetensi pelaksana	- Dokter: ▪ 1 Dokter Spesialis Penyakit Dalam (bersertifikat HD) ▪ 1 Dokter Umum (bersertifikat HD) - Perawat: ▪ Perawat Mahir HD 4 orang berpengalaman 4 orang
9	Pengawasan internal	- Ka.Instalasi Rawat Jalan - Dokter penanggung jawab HD - Kepala Ruangan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

11	Jumlah pelaksana	- 8 orang Perawat - 1 orang Dokter Umum
12	Jaminan Pelayanan	- Dipastikan tidak ada kesalahan dalam tindakan dan pemeriksaan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Menjamin kerahasiaan pasien - Menjamin alat kesehatan telah terkalibrasi oleh tim BPFK - Kami memiliki fasilitas untuk menjamin keamanan pelayanan seperti Oksigen dan APAR
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Harian oleh Kepala Ruangan - Bulanan oleh Kepala Instalasi

Kepala Instalasi Rawat Jalan

dr. Aryo Gatot Ketarto

NIP. 196901271999031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN
KLINIK VCT

A. PENDAHULUAN

Klinik VCT adalah suatu layanan untuk mengetahui adanya infeksi HIV di dalam tubuh seseorang yang dapat menyebabkan penurunan daya tubuh seseorang baik di rawat inap maupun rawat jalan di Rumah Sakit.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Poli klinik Voluntary Counselling and Testing HIV/AIDS (VCT) di RSUD Tarakan.

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 21 Tahun 2013 Tentang Penanggulangan HIV dan AIDS - Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 tahun 2013 tentang Pelaksanaan Pengendalian HIV / AIDS dan infeksi Menular Seksual - Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: GK/MENKES/001/I/2013 TENTANG Layanan Pencegahan Penularan <i>Human Immunodeficiency Virus</i> (HIV) dari ibu ke anak (PPIA) - Peraturan Daerah Kota Tarakan No 06 tahun 2007 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan HIV/AIDS - SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Nomor: YM.00.03.2.1.I.10A Tentang Pelayanan HIV/AIDS di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

2	Persyaratan pelayanan	- Telah mendaftar di loket pendaftaran - Rawat inap - Rawat jalan
3	System, mekanisme dan prosedur	Standar prosedur pelayanan promotif, preventif, kuratif pada pasien.
4	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pelayanan disesuaikan dengan lamanya konseling
5	Biaya / tarip	- Pasien baru Rp 75.000,- tanpa tindakan - Pasien lama Rp 55.000,- tanpa tindakan - Pemeriksaan CD4 Rp 242.000,- - Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Tarif Kesehatan RSUD Tarakan. - Permenkes 64 Tahun 2016 tentang Tarif Standar Pelayanan JKN
6	Produk pelayanan	- Pemeriksaan fisik - Pemberian resep obat - Pemberian blanko pemeriksaan penunjang - konseling
7	Sarana dan pra sarana atau fasilitas	- timbangan - stetoscope - onformend consent
8	Kompetensi pelaksana	- 2 dokter spesialis - 3 dokter umum - 2 perawat - 1 psikologi - 1 analis laboratorium - 1 administarasi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

9	Pengawasan internal	- Instalasi rawat jalan - Instalasi rawat inap - Komite medik - Komite keperawatan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN <pre> graph TD A[PELANGGAN ATAU PELAPOR] --> B[MEMILIKI DATA FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT] B --> C[MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN] C --> D[LANGSUNG] C --> E[TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP] D --> F[KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR] F --> H{TERTANGANI} G --> I{FORMULIR TINDAK LANJUT - BERTAKAAR - PEMBAHASAN KELUHAN - KERTAS KERJA INVESTIGASI - BERTAKAAR - SURAT TEGURAN} H --> J{YA} I --> K{TERTANGANI} J --> L[PENGUMPULAN DOKUMEN] K --> M[PENGUMPULAN DOKUMEN] L --> N[REKAPITULASI - MONITORING - EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI - PENINGKATAN MUTU] M --> N N --> O{SELESAI} O --> P[LAPORAN KEPADA DIREKSI] O --> Q[JAWABAN KEPADA PELAPOR] P --> R{Tertangani} Q --> R R --> S[RAPAT KOMITE MUTU - REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] S --> T{Tertangani} T --> U{YA} U --> O T --> V{TIDAK} V --> W[JALUR HUKUM] </pre>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah pelaksana	- 7 Orang
12	Jaminan pelayanan	- SPO (Standar Prosedur Operasional)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Menjamin kerahasiaan pasien - Menjamin alat kesehatan telah terkalibrasi oleh tim BPFK. - RS sudah terakreditasi Paripurna.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan sebulan sekali dengan mekanisme rapat supervise dan monitoring evaluasi dari dinas kesehatan

Kepala Instalasi Rawat Jalan

dr. Aryo Gatot Ketarto

NIP. 196901271999031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI PATOLOGI KLINIK

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Instalasi Patologi Klinik adalah pelayanan penunjang yang memiliki peran dan tugas fungsi memberikan pelayanan pemeriksaan Laboratorium Klinik yang memadai dan berkesinambungan serta menghasilkan pelayanan laboratorium yang bermutu, adekuat, tepat, efektif, efisien dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan agar penanganan dan tatalaksana pasien dapat berjalan dengan baik dan pasien merasa puas.

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat jenis pelayanan yang dibuat standar pelayanannya. Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 36 tahun 2009 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan - Undang-undang No 32 tahun 196 tentang Tenaga Kesehatan - SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit - Permenkes RI No 43 tahun 2013 tentang cara penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang baik - Pergub Provinsi Kalimantan Timur no 58 tahun 2013 tentang pola Tarif pelayanan kesehatan di RSUD Tarakan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Teknis : - Untuk pemeriksaan tertentu pasien harus puasa 10 -12 jam sebelum diambil darah Tabel Pemeriksaan yang perlu puasa <table><tr><td>Glukosa Puasa</td><td>Puasa 10 – 12 Jam</td></tr><tr><td>Asam Urat</td><td>Puasa 10 – 12 Jam</td></tr><tr><td>Trigliserida</td><td>Puasa 12 Jam</td></tr></table> Persyaratan Administrasi : - Pasien rawat jalan : membawa surat rujukan pemeriksaan laboratorium dari dokter klinisi. Untuk pasien umum harus melunasi pembayaran terlebih dahulu, sedangkan untuk pasien dengan jaminan harus memenuhi persyaratan jaminan yaitu surat rujukan dan fotokopi kartu peserta - Pasien dari Instalasi Gawat Darurat : petugas IGD membawa sampel beserta surat rujukan pemeriksaan laboratorium dari dokter. Biaya pemeriksaan laboratorium tidak langsung ditagihkan pasien namun akan dibebankan ke pasien melaluitagihan IGD pasien - Pasien dari ruangan rawat inap : petugas rawat inap membawa sampel beserta surat rujukan pemeriksaan laboratorium dari Dokter. Biaya pemeriksaan Laboratorium tidak langsung ditagihkan pasien namun akan dibebankan ke pasien melalui tagihan rawat inap pasien	Glukosa Puasa	Puasa 10 – 12 Jam	Asam Urat	Puasa 10 – 12 Jam	Trigliserida	Puasa 12 Jam
Glukosa Puasa	Puasa 10 – 12 Jam							
Asam Urat	Puasa 10 – 12 Jam							
Trigliserida	Puasa 12 Jam							



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3.	Sistem, Mekanisme,dan prosedur	- Mengidentifikasi pasien yaitu mencocokkan pasien / sampel pasien dengan surat rujukan pemeriksaan laboratorium - Untuk pasien rawat jalan, sampel pasien diambil sesuai dengan permintaan pemeriksaan - Memberi identitas pada wadah sampel (minimal 2 identitas pasien yaitu nama lengkap dan nomor rekam medik) - Memproses sampel - Memeriksa sampel sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO tiap pemeriksaan Laboratorium terlampir) - Membuat hasil pemeriksaan - Verifikasi hasil pemeriksaan - Melaporkan hasil pemeriksaan
4.	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan pemeriksaan terlampir
5.	Biaya/tarif	- Tarifkecil laboratorium Rp. 19.250,- - Tarif sedang laboratorium Rp. 22.000,- - Tarifbesar laboratorium Rp. 35.700,- - Tarif khusus laboratorium Rp. 44.000,- ditambah dengan biaya bahan habis pakai - Pemeriksaan Batang Tahan Asam Dahak (gratis) - Pemeriksaan Anti-HIV (gratis) Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017. Biaya untuk pasien yang menggunakan penjamin lain (Asuransi) maka tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya berlaku sesuai ketentuan kerjasama antara RSUD Tarakan dan penjamin tersebut



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Permenkes 64 Tahun 2016 tentang tarif standar pelayanan JKN
6.	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
7.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA
8.	Sarana, prasarana,	- Ruang administrasi - Ruang pengambilan sampel dan toilet



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

	dan/atau fasilitas	- Ruangan Penanganan sampel - Ruangan Pemeriksaan (laboratorium gawat darurat, hematologi, kimia klinik, urinalisis, imunologi dan mikrobiologi) - Ruangan Pengolahan hasil - Komputer - Ruangan Cuci - Tempat pembuangan limbah cair dan insenerator - Alat penunjang pemeriksaan dan alat pemeriksaan (terlampir dalam buku standar pelayanan minimal RSUD Tarakan)
9.	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Spesialis Patologi Klinik yang memiliki Surat Tanda Registrasi/STR dan Surat Ijin Praktek/SIP yang berlaku - Analis Kesehatan dan Laboratorium (S1, D3 dan SMAK) - Administrasi Laboratorium (SMA/SMK)
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan: - Kepala Bidang Penunjang Medik - Kepala Instalasi Patologi Klinik - Kepala ruangan - Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	- 2 orang Dokter Spesialis Patologi Klinik - 15 orang Analis Kesehatan - 4 orang administrasi Laboratorium
12.	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan laboratorium dilakukan secara cepat, tepat dan profesional serta sesuai Standar Operasional Prosedur yang sudah terakreditasi KARS - Dilakukan oleh Tenaga Dokter dan Analis terlatih - Didukung dengan peralatan canggih dan otomatis



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan pasien (Patient safety) misalnya penggunaan bahan sekali pakai, penggunaan alat pelindung diri, cuci tangan / hand washing, - identifikasi pasien, pelaporan hasil kritis - Melakukan pemantapan mutu internal dan eksternal yang dilakukan berkala untuk menjamin mutu hasil pemeriksaan (akurat dan presisi) - Pengecekan dan perawatan peralatan secara berkala (harian, mingguan dan bulanan) - Kalibrasi peralatan secara berkala - Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia secara berkala - Penyediaan dan pengecekan secara berkala peralatan pemadam kebakaran serta pelatihan petugas untuk menggunakannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Harian oleh Kepala ruangan - Bulanan oleh Kepala Instalasi - Rapat koordinasi tiap bulan

Kepala Instalasi Patologi Klinik

dr. Karomah Sriwedari, Sp.PK

Nip. 198005122008032002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI PATOLOGI ANATOMI

A. PENDAHULUAN

Pelayanan instalasi patologi anatomi adalah pelayanan penunjang yang memiliki peran dan tugas fungsi memberikan pelayanan pemeriksaan laboratorium anatomi yang memadai dan berkesinambungan serta menghasilkan pelayanan laboratorium yang bermutu, tepat, akurat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan agar penanganan dan tatalaksana pasien dapat berjalan dengan baik dan pasien merasa puas.

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat jenis pelayanan yang dibuat standar pelayananya

Jenis pelayanan: Pelayanan Pemeriksa Laboratorium Patologi Anatomi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-undnag No 36 tahun 2009 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan - Undang-Undang NO 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan - Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan - SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit - Peraturan pemerintah nomor 23 tahun 2005 tentang pengolahan keuangan badan layanan umum - Pergub Kalimantan Utara nomor 69 tahun2007 tentang perubahan atas peraturan gubernur nomor 54 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja RSUD provinsi Kalimantan Utara - Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 188.44/K.8/2017 tentang RSUD Tarakan sebagai badan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		layanan umum daerah - Pergub Kalimantan Utara Nomor 20 tahun 2017 tentang tarif pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit daerah Provinsi.
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Teknis: - Pemeriksaan histologi : sampel jaringan harus difiksasi menggunakan Netral Buffer Formalin 10% selama 1x24 jam, jaringan terendam dengan baik. Memenuhi jaminan, yaitu surat rujukan, formulir dan fotocopy kartu peserta. - Pemeriksaan sitology : sampel cairan (urin, pleura, cairan otak, asites) harus difiksasi menggunakan alcohol 50 %, sampel sputum difiksasi menggunakan alcohol 70 %, sampel papsmear/apusan slide difiksasi menggunakan alcohol 96%, (sekurangnya 30 menit dari waktu sampel diambil) memenuhi jaminan yaitu surat rujukan formulir dan fotokopi kartu peserta. - Pasien dari ruangan rawat inap dan ruang operasi : <u>petugas rawat inap</u> membawa sampel berserta surat rujukan pemeriksaan laboratorium dari dokter. Biaya pemeriksaan laboratorium tidak langsung ditagihkan pasien namun akan dibebankan ke pasien melalui tagihan rawat inap pasien.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3	Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	PELAYANAN PATOLOGI ANATOMI 1. Pasien rawat inap <pre> graph TD A[Loket patologi anatomi lt 3] --> B[Cek pemeriksaan pada formulir] B --> C[FNAB] B --> D[SITOLOGI] B --> E[HISTOLOGI] C --> F[Ruang pemeriksaan FNAB] F --> G[Mengisi form pengambilan hasil] G --> H[Pengambilan hasil] </pre> 2. Pasien Rawat Jalan (pasien umum/tunai) <pre> graph TD A[TP3] --> B[Loket patologi anatomi lt.3] B --> C[Cek pemeriksaan pada formulir] C --> D[FNAB] C --> E[SITOLOGI] C --> F[HISTOLOGI] D --> G[Loket pembayaran kasir] G --> H[Ruang pemeriksaan] H --> I[Mengisi form pengambilan hasil] E --> I F --> I I --> J[Pengambilan hasil] </pre>
-----------------	--	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

4	Jangka waktu Penyelesaian	Pengambilan hasil pemeriksaan: - FNAB : 3 hari kerja - Sitologi : 5 hari kerja - Histologi : 7 hari kerja
5	Biaya tarif	1. Tariff pelayanan public (kelas I-II-III) - Sitologi pap smear Rp 222.500 - Sitologi cairan tubuh Rp 240.000 - Histologi PA kecil Rp 296.500 - Histologi PA sedang Rp 357.000 - Histologi PA besar Rp 417.500 - Potong beku biasa Rp 686.000 - Potong beku dengan radikalitas Rp 954.500 - FNAB tanpa pasien (kiriman slide) Rp 296.500 - FNAB luar (organ permukaan luar) Rp 417.500 - FNAB dalam (organ dalam) Rp 630.000 - Histologi PA besar dengan radikalitas Rp 686.500 - Second opinion Rp 357.000 - Sitologi dengan tindakan (scrapping, imprint, impressi) Rp 357.000 - Biopsy organ khusus (kulit, otak, hepar, ginjal, tulang gaster) Rp 357.000 2. Tarif pelayanan private (eksekutif – pavilion / UPT) - Sitologi pap smear Rp 315.500 - Sitologi cairan tubuh Rp 328.000 - Histologi PA kecil Rp 400.000 - Histologi PA sedang Rp 489.000 - Histologi PA besar Rp 569.000 - Potong beku biasa Rp 951.000



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Potong beku dengan radikalitas Rp 1.317.000 - FNAB tanpa pasien (kiriman slide) Rp 405.000 - FNAB luar (organ permukaan luar) Rp 569.000 - FNAB dalam (organ dalam) Rp 867.000 - Histologi PA besar dengan radikalitas Rp 951.500 - Second opinion Rp 489.000 - Sitologi dengan tindakan (scrapping, imprint, impressi) Rp 489.000 - Biops organ khusus (kulit, otak, hepar, ginjal, tulang gaster) Rp 489.000 - Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Tarif kesehatan RSUD Tarakan. - Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN.
6	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

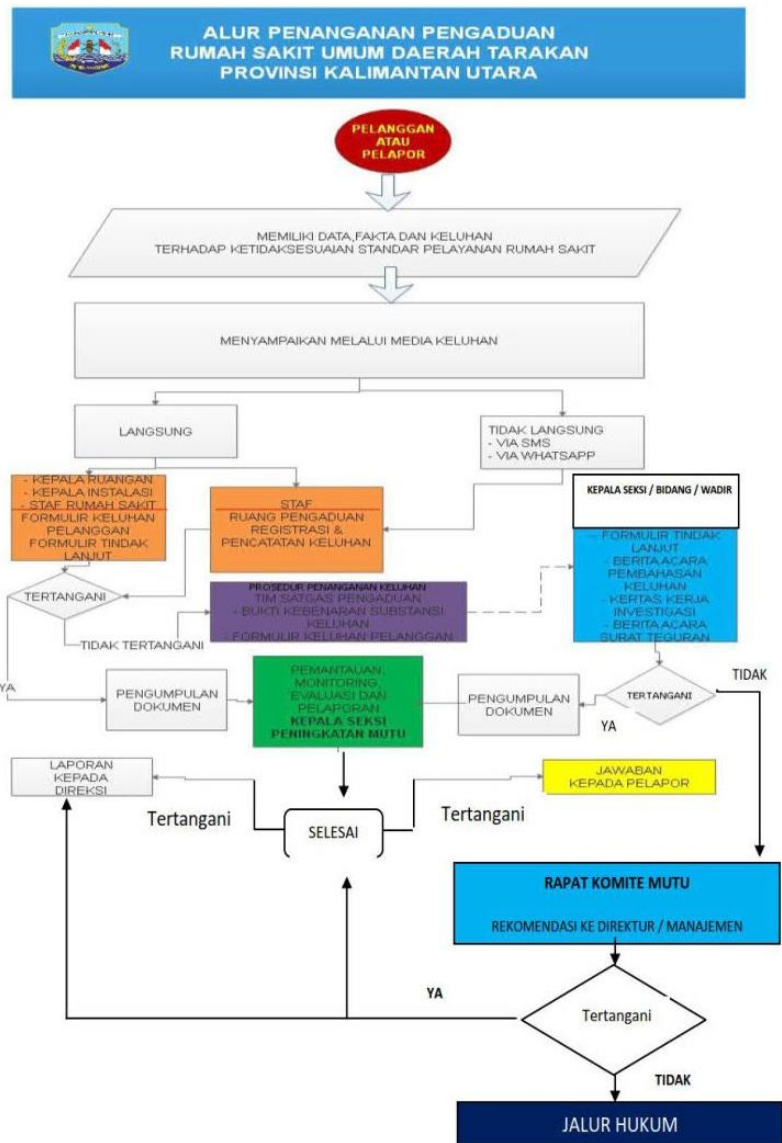
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7 Penanganan
Pengaduan,
Saran,dan
masukan

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana, Prasarana,dan/atau Fasilitas	- Ruangan administrasi - Ruangan arsip jaringan - Ruangan tindakan pengambilansampel - Ruangan pemeriksaan histologi FNAB dan sitology - Ruangan potong gross jaringan - Ruangan arsip block dan slide - Komputer - Alat penunjang pemeriksaan histologi : tissue processor, cold plate, mikrotom, waterbath, hotplate, oven pinset, pisau mikrotom dan staining jar glass - Alat penunjang pemeriksaan sitologi: biosafety cabinet, mikroskop, sentrifugr, vortex mixer, rak tabung, tabung urin, pipet micron dan staining jar . - Tempat pembuangan limbah cair dan insenerator
9	Kompetensi Pelaksana	- Dokter spesialis patologi anatomi yang memiliki surat tanda registrasi/ STR dan ijin praktek/SIP yang berlaku - D3 analis kesehatan yang memiliki surat tanda registrasi / STR yang berlaku dan memiliki sertifikat pelatihan sebagai teknisi patologi anatomi. - Administrasi laboratorium (S1 Kesmas)
10	Pengawasan Internal	Pengawas internal dilakukan : - Kepala bidang penunjang medik - Kepala instalasi patologi anatomi - Kepala ruangan - Satuan pengawas internal (SPI)
11	Jumlah Pelaksana	- 1 orang dokter spesiali patologi anatomi - 3 orang analis kesehatan - 1 orang administrasi laboratorium



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12	Jaminan Pelayanan	- pelayanan laboratorium dilakukan secara cepat, tepat dan professional sesuai standar operasional prosedur yang sudah terakreditasi KARS Paripurna. - dilakukan oleh tenaga dokter dan analis terlatih - didukung dengan peralatan canggih
13	Jaminan keamanan Dan keselamatan Pelayanan	- pelayanan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan pasien (patient safety) misalnya penggunaan bahan sekali pakai, penggunaan alat pelindung diri, cuci tangan / hand washing, identifikasi pasien, pelaporan hasil kritis. - Melakukan pemantapan mutu internal dan eksternal yang dilakukan berkala untuk menjamin mutu hasil pemeriksaan (akurat dan presisi) - Pengecekan dan perawatan peralatan secara berkala (harian, mingguan, dan bulanan) - Kalibrasi peralatan secara berkala - Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia secara berkala - Penyediaan dan pengecekan berkala peralatan pemadaman kebakaran serta pelatihan petugas untuk menggunakannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Harian oleh kepala ruangan - Bulanan oleh kepala instalasi - Rapat koordinasi tiap bulan

Kepala Instalasi Patologi Anatomi

dr. Ladyna Rumapar, Sp. PA

NIP. 198106142011012001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

A. PENDAHULUAN

Pelayanan radiologi adalah pelayanan penunjang yang memiliki peran dan tugas fungsi memberikan pelayanan untuk menegakan diagnose yang memadai dan berkesinambungan serta menghasilkan pelayanan yang bermutu, adekuat, tepat dan sesuai dengan standar pelayanan Permenkes, Dirjen Yan Med-Depkes RI 1998.

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat jenis pelayanan yang dibuat sesuai dengan standar pelayanan

Jenis Pelayanan : Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 36 tahun 2009 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan - Undang-undang No 32 tahun 196 tentang Tenaga Kesehatan - SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 780/MENKES/PER/VIII/2008 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi Menteri Kesehatan Indonesia



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Teknis : - Untuk Pemeriksaan Radiologi dengan kontras (BNO-IVP, Colon In Loop) pasien perlu persiapan selama 2 hari sebelum dilakukan pemeriksaan, pasien makan rendah serat (makan bubur kecap) dan kurangi bicara - Untuk pemeriksaan HSG : dilakukan setelah 5 hari haid terakhir - Sebelum pemeriksaan pasien disuruh mengosongkan VU nya Untuk pemeriksaan USG Abdomen : pasien disuruh minum banyak agar VU terlihat jelas (window) - Dan khusus pemeriksaan kandung Empedu : pasien puasa 10-12 jam Persyaratan Administrasi : - Pasien membawa surat rujukan pemeriksaan Radiologi dari Dokter klinisi - Pasien Umum : melunasi pembayaran terlebih dahulu - Pasien dengan Jaminan: memenuhi persyaratan jaminan yaitu surat rujukan dan fotokopi kartupeserta
-----------	------------------------------	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3. Sistem, Mekanisme dan prosedur	ALUR PEMERIKSAAN RADIOLOGI <pre> graph TD A["Pasien Dengan Pengantar Dokter • UGD, Rawat Jalan • MCU, Rawat Inap • Praktek, Rumah Sakit Lain"] --> B["Pendaftaran Radiologi • Persiapan & perjanjian (kontras) • No antrian (tanpa kontras)"] B --> C["Billing Kasir • Peserta Asuransi (kartu jaminan) • Masyarakat umum (tunai) • Masyarakat jaminan kesehatan"] C --> D["Pemeriksaan • MRI, MSCT, CT Scan, USG, Echo • Digital Radiografi (foto Rontgen) • Panoramic, dental X-ray"] D --> E["Hasil Pemeriksaan Yang Sudah Di Ekspertisi Maupun Yang Tidak Di Ekspetisi Dokter Spesialis Radiologi"] </pre>
4. Waktu Penyelesaian	- Pelayanan Thorax foto < 3 jam - Pelayanan Radiologi dengan kontras < 3 jam - Pelaksanaan Expertise hasil pemeriksaan Radiologi : 100 %



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

5.	Biaya/tarif	• Biaya pemeriksaan rontgen: - Tarif kecil Rp 82.500 + RFS - Tarif sedang Rp 137.500 + RFS - Tarif besar Rp 302.500 + RFS • Biaya pemeriksaan MSCT - Tarif MSCT kepala/ extramitas non kontras Rp 1.347.500 + RFS - Tarif MSCT kepala/ extramitas kontras Rp 1.347.500 + syringe + conector 240.000 + RFS - Tarif MSCT vertebraev abdomen non kontras Rp 1.512.500 + RFS - Tarif MSCT vertebrae/ abdomen kontras Rp 1.512.500 + syringe + conector 240.000 + RFS • Biaya pemeriksaan MRI : - Tarif MRI Rp 2.475.000 + RFS • Biaya pemeriksaan USG : - Tarif sedang Rp 220.000 + RFS - Tarif besar Rp 275.000 + RFS - Tarif khusus Rp 330.000 + RFS • Biaya RFS pemeriksaan radiologi : • RFS konvensional + MSCT + MRI Rp 60.000,- @ per lembar/ exposure • RFS digital Rp 10.000,- @ perlembar/ exposure • RFS USG Rp 21.500,- - Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Tarif Kesehatan RSUD Tarakan
6.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan radiologi, MSCT, USG dan MRI



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

7. Pengelolaan Pengaduan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA
8. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan administrasi - Ruangan Kepala Instalasi - Pesawat X Ray Konvensional, Digital X Ray, Panoramik, Dental Unit (Periapikal) - Ruangan Pemeriksaan (Radiologi, CT-Scan, USG) - Ruangan Pencucian film/Kamar gelap - Ruangan Baca foto



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Komputer radiografi unit - Mammografi - Ruangan UPS
9.	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Spesialis Radiologi yang memiliki Surat Tanda Registrasi / STR dan Surat Ijin Praktek / SIP yang berlaku - Radiographer (D4) yang memiliki STR - Radiografer (D3) yang memiliki STR - PPR (Petugas Proteksi Radiasi) - Administrasi Radiologi (SMA/D3) - Kasir (SMA/SMK)
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan: - Kepala Bidang Penunjang Medik - Kepala Instalasi Radiologi - Kepala ruangan - Satuan Pengawas Internal (SPI)
11.	Jumlah Pelaksana	- 2 orang dokter spesialis Radiologi - 1 orang radiografer Pendidikan D4 radiologi - 13 orang radiographer Pendidikan D3 radiologi - 2 orang perawat Pendidikan D3 keperawatan - 1 orang administrasi Pendidikan S1 komputer - 1 orang administrasi Pendidikan S1 ekonomi - 1 orang administrasi Pendidikan SMA - 1 orang kasir penerimaan Pendidikan SMK
12.	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan Radiologidilakukan secara cepat, tepat dan profesional serta sesuai Standar Operasional Prosedur yang sudah terakreditasi KARS - Dilakukan oleh tenaga dokter Spesialis Radiologi dan Radiografer terlatih - Didukung dengan peralatan canggih dan otomatis



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan pasien (Patient safety) misalnya penggunaan bahan sekali pakai, penggunaan alat pelindung diri, cuci tangan / hand washing, identifikasi pasien, pelaporan hasil kritis - Melakukan pemantapan mutu internal dan eksternal yang dilakukan berkala untuk menjamin mutu hasil pemeriksaan (akurat dan presisi) - Pengecekan dan perawatan peralatan secara berkala (harian, mingguan dan bulanan) - Kalibrasi peralatan secara berkala - Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia secara berkala - Setiap Pemeriksaan selalu memperhatikan proteksi radiasi demi keamanan pasien, petugas, dan lingkungan - Penyediaan dan pengecekan secara berkala peralatan pemadam kebakaran serta pelatihan petugas untuk menggunakannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Harian oleh Kepala ruangan - Bulanan oleh Kepala Instalasi - Rapat koordinasi tiap bulan

Kepala Instalasi Radiologi

dr. Nyoman Gunawan, Sp.Rad

NIP. 196303161996031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI REHABILITASI MEDIK

A. PENDAHULUAN

Rehabilitasi medik (WHO,1981) adalah segala upaya yang bertujuan untuk mengurangi dampak dari semua keadaan yang dapat menimbulkan disabilitas dan handicap serta memungkinkan penderita cacat berpartisipasi serta secara aktif dalam lingkungan keluarga dan masyarakat. Rehabilitasi medik adalah suatu proses pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan fungsional dan psikis individu dan kalau perlu mengembangkan mekanisme kompensasinya agar dapat berdikari.

Pemberian terapi Rehabilitasi Medik melalui pendekatan restorasi yaitu mencoba membantu proses penyembuhan dan memperoleh kembali fungsi yang hilang, meliputi *therapeutic exercise* (terapi latihan), aplikasi dengan menggunakan modalitas seperti stimulasi elektrik (*electrical stimulation*), diatermi dan terapi manipulasi (Traksi cervical dan lumbal)

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan yang diberikan adalah seluruh kegiatan fisioterapi dengan modalitas alat maupun tenaga fisioterapis yang memiliki kompetensi khusus dibidangnya :

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- UU No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan - Permenkes No 28 Tahun 2014 Tentang Juknis Pelaksanaan JKN - Pergub No. 58 Tahun 2013 Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien datang sendiri / rujukan Dokter dengan membawa surat jaminan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Fisioterapi Rawat Jalan 1. Pasien dengan menggunakan jaminan : a. Pasien mengurus jaminannya loket BPJS lalu ke poliklinik Rehabilitasi medik dan menyerahkan surat rujukan dari dokter keluarga ke bagian administrasi b. Dilakukan assesmen oleh Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik dan dibuat program atau penjadwalan terapi. c. Penggunaan modalitas sesuai assaisment dan dilakukan oleh fisioterapis d. Setelah itu ke administrasi poliklinik rehabilitasi medik. 2. Untuk pasien umum a. Pasien ke TP3 lalu ke poliklinik rehabilitasi medik b. menyerahkan surat rujukan dari dokter keluarga atau dokter spesialis ke bagian administrasi c. pembayaran biaya oleh bagian kasir d. Dilakukan assesmen oleh dokter Spesialis Rehabilitasi Medik dan dibuat program dan penjadwalan tindakan terapi e. Penggunaan modalitas sesuai assaisment dan dilakukan oleh fisioterapis 3. Untuk pasien yang dari praktek dokter langsung ke TP3 lalu ke poliklinik rehabilitasi medik dan selanjutnya seperti poin b dan c (pasien umum) Fisioterapi Rawat Inap a. Untuk pasien rawat inap seluruh ruangan perawatan diberikan modalitas sesuai dengan assesmen dari dokter Spesialis Rehabilitasi
----------	---------------------------------------	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		Medik dan penanggung jawab serta fisioterapis yang bertugas di rawat inap
4	Waktu Pelayanan	Durasi pemberian modalitas rata-rata adalah 15 menit perkali tindakan atau per alat
5	Biaya Tarif	- Biaya Tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya Untuk Pasien Umum yang diberikan sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan - Biaya untuk pasien yang menggunakan penjamin lain (Asuransi) maka tarif pelayanan, tindakan, obat- obatan dan biaya lainnya berlaku sesuai ketentuan kerjasama antara RSUD Tarakan dan penjamin tersebut
6	Produk Pelayanan	- Pelayanan fisioterapi pada pemberian alat MWD.
7	Sarana dan Prasarana/ fasilitas	- Ruang Konsultasi dokter - Ruang tindakan sesuai alat - Tensimeter, stetoskop, meteran, timbangan - MWD, SWD, TENS, HFC, US, IRR, NEBULIZER, LLLT, TRAKSI, dan beberapa alat untuk menunjang tindakan exercise - Alat deteksi arus listrik
8	Kompetensi Pelaksana	- Spesialis Rehabilitasi Medik - D3 Fisioterapi, D4 Fisioterapi dan S1 Fisioterapi
9	Pengawasan Internal	- Kepala instalasi Rehabilitasi Medik - Komite satuan pengawasan internal(SPI) RSUD Tarakan untuk memantau dan mengevaluasi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

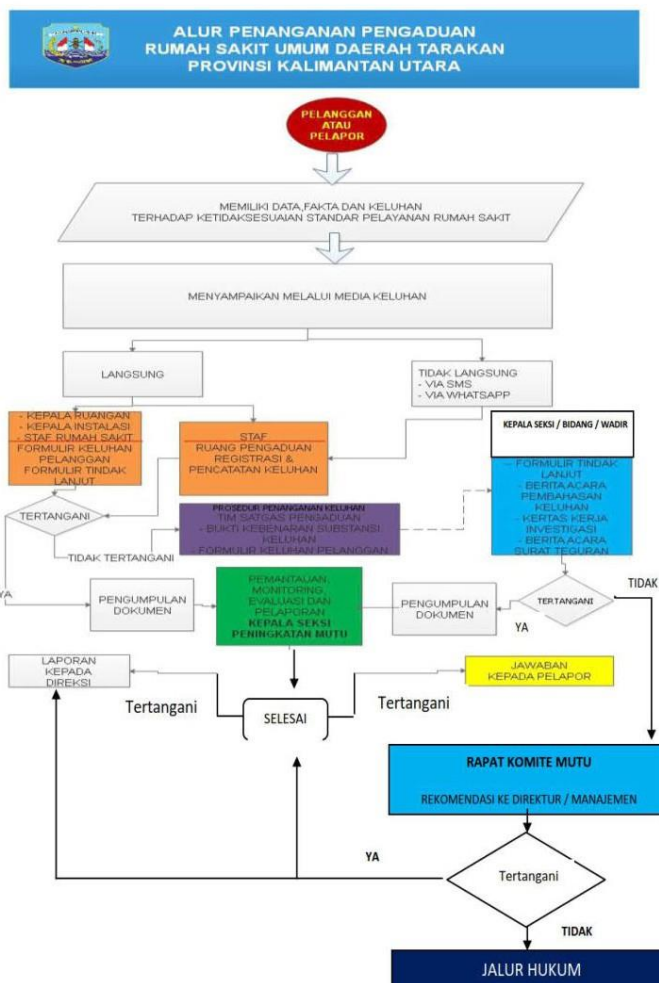


PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

**10 Penanganan
Pengaduan, saran
dan masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12	Jaminan pelayanan	- Pemberian terapi tepat waktu dan teratur - Mengevaluasi tingkat keberhasilan pemberian terapi - Akreditasi Rumah Sakit versi 2012 dengan predikat pari purna - ISO 9001 : 2008 Quality Management System - SPM
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan Pasien Safety - Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) - ISO 31000 : 2018 Enterprise Risk Manajemen - K3 Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan 1x.

Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik

dr. Jerry Kurnia Wahyudi, Sp. KFR

NIP. 198001012009031006



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI BANK DARAH

A. PENDAHULUAN

Bank Darah adalah suatu unit pelayanan di Rumah Sakit yang bertanggung jawab atas tersedianya darah untuk transfusi yang aman, berkualitas dan dalam jumlah yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan di rumah sakit.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan Bank Darah di RSUD Tarakan

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- SK Direktur NO. KP. 04.05.2.2.XI.107127 Tentang pemberlakuan Standart Prosedur Operasional RSUD Tarakan - PERGUB KALTIM Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan - Kepmenkes RI No 727 / Menkes / SK/VI/2002. - Akreditasi RS No KARS-SERT/397/II/2012 Tahun 2012
2	Persyaratan Pelayanan	- Pasien rawat inap - Pasien dalam keadaan anemia atau yang akan dilakukan tindakan operasi yang berpotensi timbulnya anemia
3	Prosedur Pelayanan	- Permintaan darah dari Bank Darah ke UDD PMI - Penyimpanan darah dan komponen darah - Permintaan darah darurat atau cito - Pemberian darah dan komponen darah ke pasien - Pengawasan selama transfuse - Reaksi transfusi
4	Waktu pelayanan	- Proses penyediaan darah maksimal 2 (Dua) jam setelah permintaan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

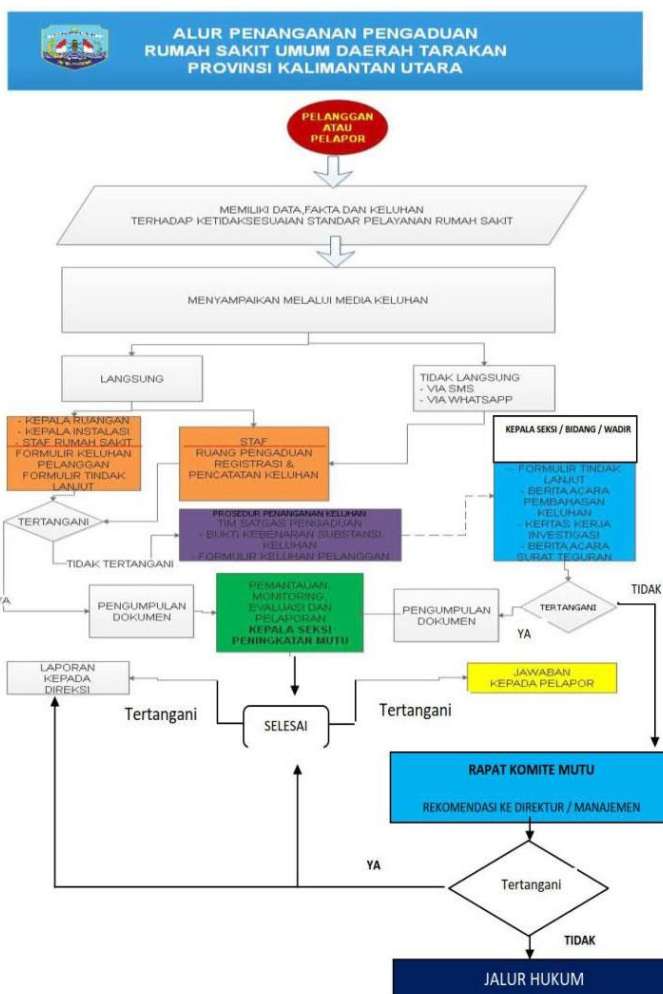
5	Biaya/tarif	- Biaya Tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya Untuk Pasien Umum yang diberikan sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017. Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan - Biaya untuk pasien yang menggunakan penjamin lain (Asuransi) maka tarif pelayanan, tindakan, obat-obatan dan biaya lainnya berlaku sesuai ketentuan kerjasama antara RSUD Tarakan dan penjamin tersebut
6	Produk Layanan	- Whole Blood (Darah Lengkap) - Pack Red Cell (Sel Darah Merah Pekat) - TC (Trombocyte Concentrate) - FFP (Fresh Frozen Plasma)
7	Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas	- Sarana dan prasarana : ▪ 1 ruang laboratorium ▪ 1 ruang administrasi ▪ 1 ruang penyimpanan darah dan reagen ▪ 1 ruang arsip (dokumentasi) ▪ 1 ruang kamar kecil (toilet)
8	Kompetensi pelaksana	▪ 1 Dokter ▪ 1 petugas DIV Analis Kesehatan ▪ 2 petugas DI Transfusi Darah
9	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh: - Panitia Bank Darah - Kepala Instalasi Bank Darah



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

10 Pengelolaan pengaduan

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		dalam pelaksanaan penyediaan darah
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami memiliki fasilitas pendukung keamanan seperti: - Kualitas dan keamanan darah - Quality Control produk darah dan komponen darah
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan sebulan sekali dengan mekanisme : rapat dan laporan rutin

Kepala Instalasi Bank Darah

dr. Ronny Sindunata, Sp.PK

NIP.197812072009031001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN

A. PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan farmasi kepada pasien rawat jalan sesuai dengantugas dan fungsi.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Pengambilan Obat Rawat Jalan untuk pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Permenkes 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan JKN - Permenkes No. 31 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat pertama dan lanjutan - Surat Edaran Direktorat Pelayanan BPJS No. 38 Th 2014 Tentang Petunjuk Teknis Surat Edaran Menteri Kesehatan RI - PP No. 51 Th 2009 Tentang Pekerjaan Farmasi - Keputusan Menteri Kesehatan RI No.134/MENKES/SK/IV/1978 Tentang Instalasi Farmasi - Keputusan Menteri Kesehatan RI No. No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit
2	Persyaratan Pelayanan	- Menyerahkanresep - Mempunyai SEP (Surat Elegibilitas Peserta)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3	Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	- Petugas menerima resep dari pasien atau keluarga pasien - Memberi nomor antrian kepada pasien atau keluarga pasien - Petugas apotek memverifikasi data pasien dan memasukkan daftar obat yang diminta - Membuat etiket obat - Menyiapkan atau meracik obat dengan meneliti dosis dan jumlah - Mengemas obat - Memeriksa kembali kelengkapan dan kesesuaian obat dengan resep - Penyerahan obat sesuai dengan nomor antrian dan membubuhkan tanda tangan penerima obat - Memberikan informasi obat kepada pasien atau keluarga pasien
4	Jangka waktu Penyelesaian	- Jangka waktu yang diperlukan dari mulai resep diserahkan ke petugas sampai obat diserahkan kepada pasien : ▪ Resep Obat Jadi 30 menit ▪ Resep Obat Racikan 60 menit
5	Biaya tarif	- Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang pola tarif pelayanan Kes di RSUD Tarakan - Permenkes 64 Tahun 2016 tentang tarif standar pelayanan JKN
6	Produk Pelayanan	- Hasil pelayanan yang diberikan : ▪ Barang berupa obat (Sedian Farmasi) dan alat kesehatan ▪ Jasa berupa Pelayanan Kefarmasian dalam hal ini berupa Pelayanan Informasi Obat, tentang dosis, interaksi obat, indikasi, monitoring efek



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		sampling Administrasi, berupa Copy Resep apabila ada Obat (sediaan farmasi) tidak ada di apotek rawat jalan
7	Penanganan Pengaduan, Saran,dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA <pre> graph TD A([PELANGGAN ATAU PELAPOR]) --> B[/MEMILIKI DATA,FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[/MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN/] C --> D{LANGSUNG} C --> E{TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP} D --> F[KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN - FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[STAF RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN] F --> H{PERTANGANI} G --> I[PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN - TIM SATGAS PENGADUAN - BUKTI KEBENARAN SUBSTANSI KELUHAN - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN] I --> H H --> J{PERTANGANI} J --> K[PENGUMPULAN DOKUMEN] J --> L[TIDAK PERTANGANI] K --> M[PEMANTAUAN MONITORING EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI PENINGKATAN MUTU] L --> N[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR - FORMULIR TINDAK LANJUT - BERTAKARIB - PEMERIKSAAN KELUHAN - KERTAS KERJA INVESTIGASI - BERTAKARIB - SURAT TEGURAN] N --> O{PERTANGANI} O --> P[PENGUMPULAN DOKUMEN] O --> Q[TIDAK] P --> R[LAPORAN KEPADA DIREKSI] Q --> S[JAWABAN KEPADA PELAPOR] R --> T{PERTANGANI} S --> T T --> U[SELESAI] T --> V[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] V --> W{PERTANGANI} W --> X[JALUR HUKUM] W --> U </pre>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana, Prasarana,dan/atau Fasilitas	- System Billing - Buku Kefarmasian - Peralatan Pendingin untuk obat yang harus disimpan pada suhu 2⁰C – 8⁰C - Pengatur suhu ruangan antara 15⁰C – 25⁰C - Peralatan meracik obat - Rak Penyimpanan obat
9	Kompetensi Pelaksana	- 1 (satu) orang Apoteker penanggung jawab - 2 (dua) orang Asisten Apoteker/D-III yang telah memiliki Surat Izin Kerja Tenaga Teknik Kefarmasiaan (SIKTTK) - 2 (dua) orang Lulusan SMA sederajat yang terlatih
10	Pengawasan Internal	- Kepala Ruangan - Kepala Instalasi Farmasi RS
11	Jumlah Pelaksana	- 4 (empat) Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Dipastikan tidak adanya Kolusi dan Nepotisme ▪ Obat sesuai dengan resep ▪ Kualitas Obat Terjamin
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Bahwa layanan yang diberikan telah melalui suatu proses pengecekan resep secara administrasi seperti nama psien, alamat, umur, jenis, serta obat yang ditulis dokter, dosis dan cara pakai - Penyerahan obat kepada pasien harus sesuai dengan persyaratan administasi - Penyerahan barang yang diberikan dijamin materialnya bersumber dari sumber yang resmi tidak rusak - Pelayanan jasa harus sesuai dengan indikaso, jenis obat, tepat dosis, cara dan lama pemberian



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Persemester
-----------	-------------------------------	-------------

Kepala Instalasi Farmasi

Alfian Idris, S.Si,Apt

NIP. 196009122006041011



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI FARMASI RAWAT INAP

A. PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan farmasi kepada pasien rawat inap sesuai dengantugas dan fungsi.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Pengambilan Obat Rawat Inap untuk pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Permenkes 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan JKN - Permenkes No. 31 Th 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat pertama dan lanjutan - Surat Edaran Direktorat Pelayanan BPJS No. 38 Th 2014 Tentang Petunjuk Teknis Surat Edaran Menteri Kesehatan RI - PP No. 51 Th 2009 Tentang Pekerjaan Farmasi - Keputusan Menteri Kesehatan RI No.134/MENKES/SK/IV/1978 Tentang Instalasi Farmasi - Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit
2	Persyaratan Pelayanan	- Menyerahkan resep - Mempunyai jaminan rawat inap dari BPJS



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Petugas menerima resep dari pasien atau keluarga pasien - Memberi nomor antrian kepada pasien atau keluarga pasien - Petugas apotek memverifikasi data pasien dan memasukkan daftar obat yang diminta - Membuat etiket obat - Menyiapkan atau meracik obat dengan meneliti dosis dan jumlah - Mengemas obat - Memeriksa kembali kelengkapan dan kesesuaian obat dengan resep - Penyerahan obat sesuai dengan nomor antrian dan membubuhkan tanda tangan penerima obat - Memberikan informasi obat kepada pasien atau keluarga pasien
4	Jangka Waktu Penyelesaiannya	Jangka waktu yang diperlukan dari mulai resep diserahkan ke petugas sampai obat diserahkan kepada pasien : • Resep Obat Jadi 30 menit • Resep Obat Racikan 60 menit
5	Biaya / Tarif	- Sesuai dengan Pergub Kaltara No 20 Tahun 2017 Tentang pola tarif pelayanan Kes di RSUD Tarakan - Permenkes 64 Tahun 2016 tentang tarif standar pelayanan JKN
6	Produk Layanan	Hasil pelayanan yang diberikan : - Barang berupa obat (Sediaan Farmasi) dan alat kesehatan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Jasa berupa Pelayanan Kefarmasian dalam hal ini berupa Pelayanan Informasi Obat, tentang dosis, interaksi obat, indikasi, monitoring efek samping - Administrasi, berupa Copy Resep apabila ada obat (sediaan farmasi) tidak ada di apotek rawat jalan
7	Sarana, Prasarana, Dan / atau Fasilitas	- System Billing - Buku Kefarmasian - Peralatan Pendingin untuk obat yang harus disimpan pada suhu 2⁰C – 8⁰C - Pengatur suhu ruangan antara 15⁰C - 25⁰C - Peralatan meracik obat - Rak Penyimpanan obat
8	Kompetensi Pelaksana	- 1 (satu) orang Apoteker penanggung jawab - 2 (dua) orang Asisten Apoteker/D-III yang telah memiliki Surat Izin Kerja Tenaga Teknik Kefarmasiaan (SIKTTK) - 2 (dua) orang Lulusan SMA sederajat yang Terlatih
9	Pengawasan Internal	- Kepala Ruangan - Kepala Instalasi Farmasi RS



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

10	Penanganan Pengaduan, Saran,dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118
11	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Dipastikan tidak adanya Kolusi dan Nepotisme - Obat sesuai dengan resep - Kualitas Obat Terjamin



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

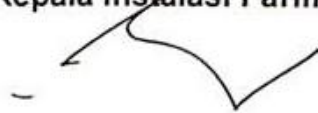
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Bahwa layanan yang diberikan telah melalui suatu proses pengecekan resep secara administrasi seperti nama pasien, alamat, umur, jenis, serta obat yang ditulis dokter, dosis dan cara pakai - Penyerahan obat kepada pasien harus sesuai dengan persyaratan administrasi - Penyerahan barang yang diberikan dijamin materialnya bersumber dari sumber yang resmi tidak rusak - Pelayanan Jasa harus sesuai dengan indikasi, jenis obat, tepat dosis, cara dan lama pemberian
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Persemester

Kepala Instalasi Farmasi


Alfian Idris, S.Si,Apt
NIP. 196009122006041011



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN REKAM MEDIS

A. PENDAHULUAN

Rekam medis menyelenggarakan pelayanan rekam medic yang menjadi bagian dari informasi manajemen rumah sakit yang bersumber pada rekam medis yang handal dan professional.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Rekam Medis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- UU No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan - UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - SK. Menkes RI No. 129/Menkes/ SK/ II/ Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran - UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Kperawatan - Permenkes 24 Thaun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien - SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non pendidikan No. 445/ K.85/ 2003 Tahu 2003 - SK izin Operasional RSUD No. 503/554/BPPMD-IV/2011 Permenkes RI No. 264/ Menkes/ PER/ III/ 2008 tentang Rekam Medis
2	Persyaratan Pelayanan	- SIM RS - Pelayanan 24 jam



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Rekam Medis Rawat Inap <pre> graph TD A[Pasien dari IGD/poliklinik rawat jalan] --> B[Mendaftar di loket] B --> C[Menyiapkan berkas RM rawat inap] C --> D[Isi kelengkapan RM Selama perawatan] D --> E[Pasien pulang] E --> F[Berkas RM kembali ke unit RM] F --> G[Pengolahan / pencatatan RM] G --> H[Penyimpanan berkas RM] </pre> 2. Rekam Medis Rawat Jalan <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Mendaftar di loket] B --> C((Pasien hari.)) C --> D[Mengambil berkas RM] D -- Tidak --> G[Pengolahan/ pencatatan berkas RM] D -- Ya --> E[Membuat berkas RM] E --> F[Isi kelengkapan RM] F --> G2[Ruang perawatan rawat jalan] G2 --> H((Pasien bayar)) H --> I[JKN, kredit, dll] I --> J[Poliklinik] J --> K[Pembuatan slip pembayaran] K --> G </pre>
-----------------	---	--



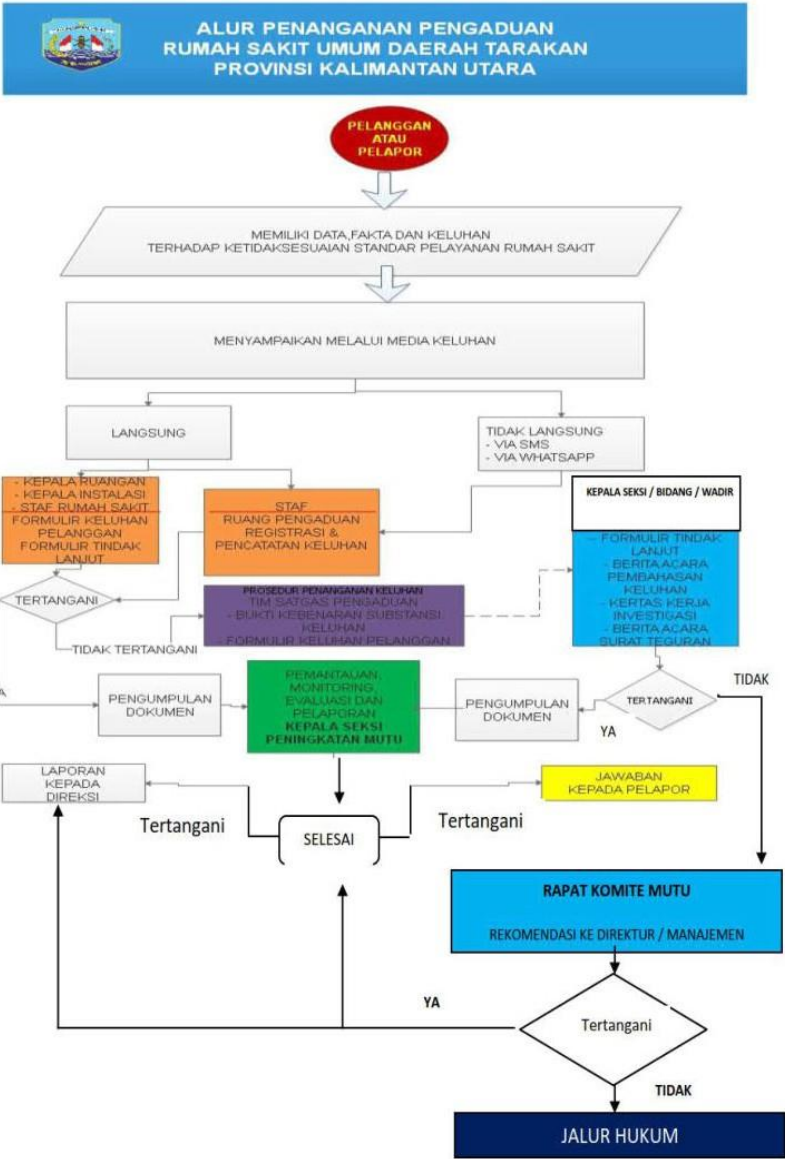
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

4	Jangka waktu penyelesaian	Indikator kinerja	Pencapaian
		Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan	20 menit
		Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap	15 menit
5	Biaya / Tarif	- Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 - Permenkes 64 tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN	
6	Produk layanan	Suatu unit yang merekam dan menyimpan berkas jati diri, riwayat penyakit, hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

7	Penanganan pengaduan dan saran	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118  ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA
8	Sarana prasarana	- Komputer - Alat tulis kantor - Mesin pencetak kartu berobat - Berkas Rekam Medik



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

9	Kompetensi pelaksana	- Pendidikan minimal SMU - Tenaga terlatih atau berpengalaman dalam bidang rekam medik - Mampu bekerja dengan komputer - Berpenampilan rapi dan ramah terhadap customer
10	Pengawasan internal	- Pengawasan langsung oleh Kepala Unit Rekam Medik - Pengawasan berjenjang oleh Kasi Rekam Medik dan Kabid Rekam Medik dan Kemitraan
11	Jumlah pelaksanaan	- Ka. Ru MR/ D3 PK : 1 orang - S1 SKM: 2 orang - S1 SE: 4 orang - D3 PK : 10 orang - D3 Komp : 4 orang - D3 Sekertaris : 1 orang - D3 Bahasa Inggris : 2 orang - SMA : 31 orang
12	Jaminan pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO Pelayanan Medik dan Kperawatan - SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD Tarakan No. KP. 04.05.2.1.XI.107104) - Akreditasi Rumah Sakit Veris 2012 Tahun 2017 oleh Kars No. KARS-SERT/940/ XII/2017 dengan Predikat Paripurna - ISO 9001:2008 Quality Management System
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2. Pencegahan dan Pengendalian INfeksi (PPI) 3. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 4. Keselamatan Kerja Karyawan (K3)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun
-----------	---	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN REKAM MEDIS
PASIEN BARU RAWAT JALAN DENGAN JKN

A. PENDAHULUAN

Pendaftaran pasien baru rawat jalan dengan Jaminan Kesehatan Nasional adalah rangkaian alur yang harus dilalui oleh pasien dengan Jaminan Kesehatan Nasional saat akan mendaftarkan dirinya untuk berobat di poliklinik rawat jalan untuk pertama kalinya.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan pasien rawat jalan dengan jaminan di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- Permenkes RI Nomor 269/Menkes/PER/III/2008 Tentang Rekam Medik - Buku Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medik RSUD Tarakan Tahun 2011
2	Persyaratan	- Pasien/keluarga pasien - Kartu JKN - Surat rujukan dari FKTP - Kartu identitas pasien (KTP/SIM/Pasport)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Pasien/keluarga pasien dan menyerahkan semua persyaratan kartu identitas kepada petugas pendaftaran pasien. - Petugas memasukkan data pasien ke SimRS sambil menanyakan data-data lain yang dibutuhkan dari pasien. - Petugas mencetak SEP pasien kemudian dilegalisasi oleh pihak BPJS - Petugas memasukkan nomor dokumen medik yang tertulis disampul dokumen medik dan identitas pasien dan poli yang dituju oleh pasien - Petugas mencetak lembaran kunjungan poliklinik yang dituju serta melampirkan surat rujukan (bila ada) - Petugas akan memberikan kartu pasien kepada setiap pasien baru yang digunakan sebagai kartu berobat (kartutersebut mencantumkan nama, nomor rekam medik, umur dan alamat) - Dokumen medik dibawa petugas kurier ke poliklinik yang dituju
4	Jangka waktu penyelesaian	15 menit sampai pasien mendapatkan kartu berobat
5	Biaya / Tarif	-
6	Produk layanan	- Berkas Rekam Medik untuk pelayanan medik dan penunjang pasien di Poliklinik Rawat Jalan



Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

7 Penanganan pengaduan dan saran

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

```

graph TD
    A([PELANGGAN ATAU PELAPOR]) --> B[/MEMILIKI DATA FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/]
    B --> C[MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN]
    C --> D[LANGSUNG]
    C --> E[TIDAK LANGSUNG  
- VIA SMS  
- VIA WHATSAPP]
    D --> F["KEPALA RUANGAN  
- KEPALA INSTALASI  
- STAF RUMAH SAKIT  
- FORMULIR KELUHAN  
- PELANGGAN  
- FORMULIR TINDAK LANJUT"]
    E --> G["STAF RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN"]
    F --> H{TERTANGANI}
    G --> I{PROSEDUR PENANGGAPAN KELUHAN  
- TIM SATGAS PENGADUAN  
- BUKTI KEBENARAN SUBSTANSI KELUHAN  
- FORMULIR KELUHAN PELANGGAN}
    H --> J[TIDAK TERTANGANI]
    I --> K[PENGUMPULAN DOKUMEN]
    J --> L[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR]
    L --> M["FORMULIR TINDAK LANJUT  
- BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN  
- VERTAS KERJA  
- INVESTIGASI  
- BERITA ACARA  
- SURAT TEGURAN"]
    M --> N{TERTANGANI}
    K --> O[PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI PENINGKATAN MUTU]
    N --> P[PENGUMPULAN DOKUMEN]
    O --> Q{SELESAI}
    P --> R[JAWABAN KEPADA PELAPOR]
    Q --> S[LAPORAN KEPADA DIREKSI]
    R --> T[RAPAT KOMITE MUTU  
REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN]
    S --> T
    T --> U{Tertangani}
    U --> V{JALUR HUKUM}
    U --> W[SELESAI]
  
```

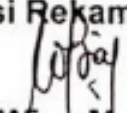


PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

8	Sarana prasarana	- Komputer - Alat tulis kantor - Mesin pencetak kartu berobat
9	Kompetensi pelaksana	- Pendidikan minimal SMU - Tenaga terlatih atau berpengalaman dalam bidang Rekam Medik - Mampu bekerja dengan komputer - Berpenampilan rapi dan ramah terhadap customer
10	Pengawasan internal	- Pengawasan langsung oleh Kepala Unit Rekam Medik - Pengawasan berjenjang oleh Kasi Rekam Medik dan Kabid Rekam Medik dan Kemitraan
11	Jumlah pelaksanaan	- 4 orang petugas loket pendaftaran
12	Jaminan pelayanan	- kami memberikan pelayanan optimal tepat waktu, tepat Rekam Medik dan tanpa dipungut biaya tambahan, seluruh pelayanan yang kami berikan merujuk pada SPO pelayanan Rekam Medik RSUD Tarakan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Adanya petugas keamanan (satpam) yang siap sedia selama berlangsungnya pelayanan - Adanya alat pemadam kebakaran (APAR) - Adanya petugas portir (on call) bila sewaktu-waktu dibutuhkan untuk transfer pasien yg membutuhkan bantuan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Dinilai berdasarkan hasil SPM dan di cross check dengan survey kepuasan pelanggan

Kasi Rekam Medik


dr. Wina Marlin

NIP. 198504172011012002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI KEDOKTERAN KEHAKIMAN

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kedokteran kehakiman adalah pelayanan RSUD Tarakan yang meliputi dua macam pelayanan, yaitu pelayanan aspek hukum (legal formal) dan pemulasaraan jenazah. Pelayanan aspek hukum meliputi: pelayanan yang menghasilkan Visum et Repertum(pemeriksaan korban mati dan pemeriksaan korban hidup) dan pelayanan surat kematian. Pelayanan pemulasaraan jenazah meliputi transportasi jenazah dari ruangan ke IKK (Instalasi Kedokteran Kehakiman), embalming/ pengawetan, penyimpanan dalam freezer, memandikan jenazah, mengkafani jenazah, dan menyediakan tempat upacara. Sifat seluruh pelayanan IKK adalah standby 24 jam. Pelayanan yang lain lewat pihak ketiga: ambulan jenazah(unit sopir), penguburan jenazah (masjid yang bekerja sama dengan rumah sakit), pengiriman jenazah(yayasan swasta).

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Kedokteran Kehakiman dan Pemulasaraan Jenazah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS - Surat Edaran Mendagri No.900/2759/SJ Tahun 2008 - Kepmenkes RI no.131/Menkes/SK/II/2004 - Permenkes RI no.631/Menkes/SK/IV/2005 - Permenkes RI no.749a/Menkes/Per/XII/1989 - Kepmenkes RI no.727/Menkes/SK/VI/2002 - Akreditasi RS no.KARS-SERT/397/II/2012 tahun 2012 - SK Izin Operasional RSUD no.503/554/BPPMD-IV/2011 - SK Gubernur Kaltim No.445/K.223/2008 - SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non Pendidikan No.445/K.85/2003 Tahun 2003



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

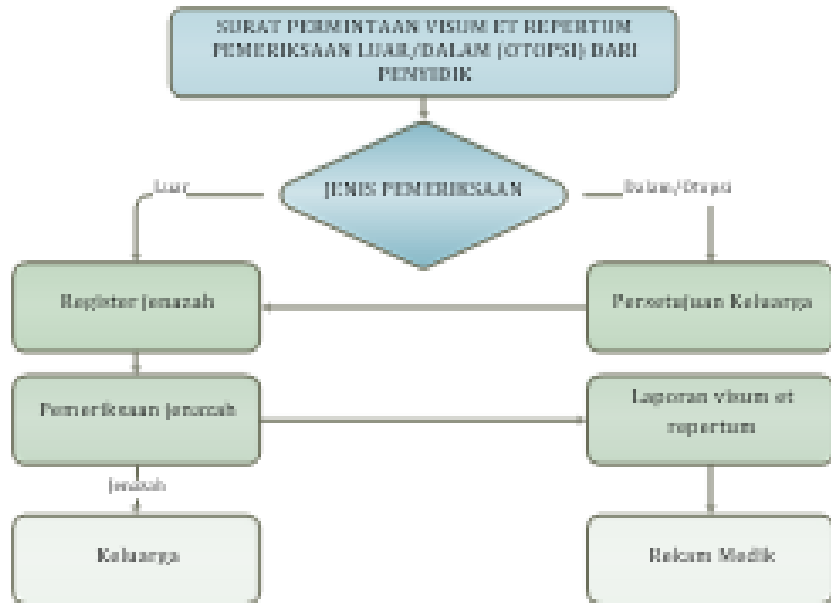
2.	Persyaratan Pelayanan	▪ Pelayanan yang menghasilkan VeR diwajibkan ada pengantar dari penyidik (polisi, jaksa, PM) berupa SPVR(surat permintaan Visum et Repertum) ▪ Pelayanan surat dengan persyaratan: bila yang mengambil surat kematian adalah ahli waris: foto kopi KTP mayat, foto kopi pengambil surat kematian dan Kartu Keluarga. Bila yang mengambil bukan ahli waris: foto kopi KTP jenazah, foto kopi KTP pengambil surat kematian, surat kuasa dari ahli waris. IKK hanya melayani jenazah yang meninggal di rumah sakit umum daerah Tarakan.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN KEDOKTERAN KEHAKIMAN DAN PEMULASARAN JENAZAH a. Pelayanan Transportasi Instalasi Kedokteran Kehakiman (portir) <pre> graph LR A[Mortuary dihubungi oleh ruangan] --> B[Peragas mortuary mengambil jenazah] B --> C[Meregistrasi jenazah ke dalam buku register jenazah] C --> D[Menyerahkan kepada Keluarga] </pre> b. Perawatan Jenazah <pre> graph LR A[Permintaan keluarga] --> B[Menawarkan jenazah meringankan jenazah] B --> C[Menyesuaikan keyakinan jenazah] </pre>



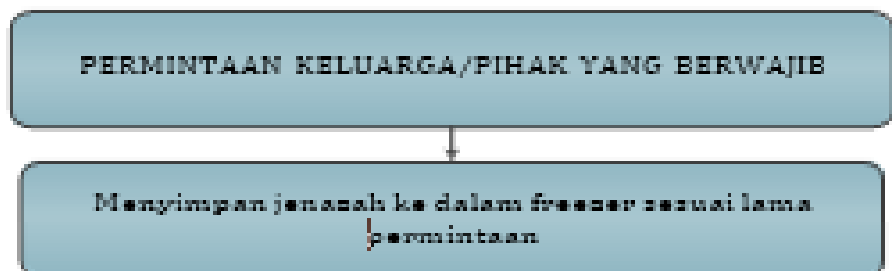
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

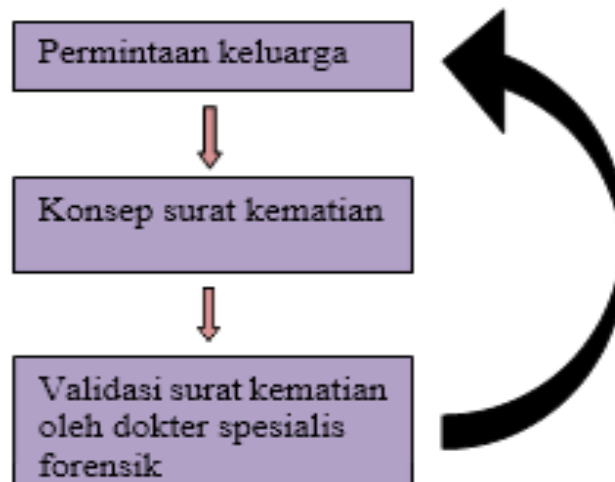
c. Pemeriksaan Luar/ Dalam Jenazah



d. Penyimpanan Jenazah



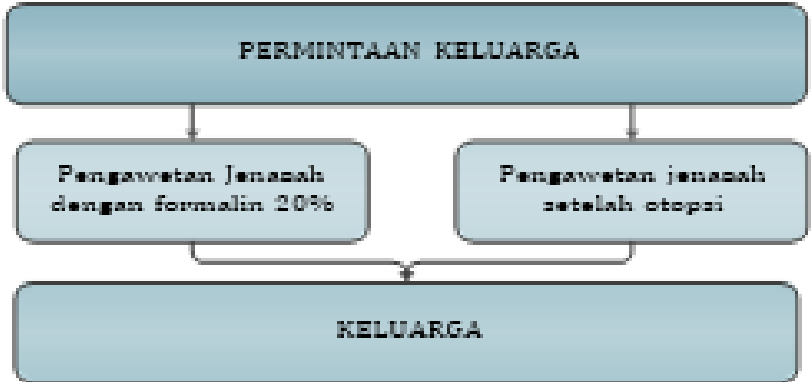
e. Surat Kematian





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		f. Pelayanan Freezer  <pre> graph TD A[Permintaan keluarga] --> D[IKK] B[Permintaan penyidik] --> D </pre> g. Pengawetan Jenazah  <pre> graph TD A[PERMINTAAN KELUARGA] --> B[Pengawetan Jenazah dengan formalin 20%] A --> C[Pengawetan jenazah setelah otopsi] B --> D[KELUARGA] C --> D </pre> h. Penyediaan Prasarana Duka  <pre> graph TD A[PERMINTAAN KELUARGA] --> B[Penyediaan ruangan untuk upacara] A --> C[Penyediaan peti jenazah] B --> D[KELUARGA] C --> D </pre>	
4.	Jangka waktu penyelesaian	Indikator Kinerja	Pencapaian
		Waktu Tanggap (Respon Time) pelayanan pemulasaran jenazah	1,5 Jam



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

5.	Biaya/tarif	- Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Tarif Kesehatan RSUD Tarakan
6.	Produk pelayanan	Pelayanan aspek hukum meliputi: pelayanan yang menghasilkan Visum et Repertum (pemeriksaan korban mati dan pemeriksaan korban hidup) dan pelayanan surat kematian. Pelayanan pemulasaraan jenazah meliputi transportasi jenazah dari ruangan ke IKK (Instalasi Kedokteran Kehakiman), embalming/pengawetan, penyimpanan dalam freezer, memandikan jenazah, mengkafani jenazah, dan menyediakan tempat upacara
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: - Pelayanan VeR hidup/Forensik Klinik di IGD dan Poli terpadu (PKT) - Ruang Penyimpanan Mayat (R. Freezer) - Ruang Otopsi: otopsi, pemulasaraan jenazah, periksa luar - Ruang Upacara jenazah - Ruang administrasi Lt 2: pengambilan surat kematian, konsultasi spesialis forensik dan pengambilan hasil VeR Peralatan: - (Buku Standar Pelayanan Minimal RSUD Tarakan. Lampiran 1, Pencapaian Target Standar Kelengkapan - Peralatan)
8.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Spesialis Forensik dan perawat yang sudah terlatih, dan pekarya
9.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Tarakan untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 <pre> graph TD A[PELANGGAN ATAU PELAPOR] --> B[/MEMILIKI DATA FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN] C --> D{LANGSUNG} C --> E{TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP} D --> F[KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN - PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR - FORMULIR TINDAK LANJUT - BERTAKARIBAN PEMBAHASAN KELUHAN - KERTAS KERJA INVESTIGASI - BERTAKARIBAN SURAT TEGURAN] F --> H{TERTANGANI} G --> I{TERTANGANI} H --> J{YA} H --> K{TIDAK TERTANGANI} I --> L{YA} I --> M{TIDAK} J --> N[PENGUMPULAN DOKUMEN] K --> O[PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN - BUKTI KEBENARAN SUBSTANSI KELUHAN - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN] L --> P[REKAMATSIAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI PENINGKATAN MUTU] M --> Q[LAPORAN KEPADA DIREKSI] N --> P O --> P P --> R{SELESAI} R --> S{Tertangani} R --> T{Tertangani} S --> Q T --> U[JAWABAN KEPADA PELAPOR] U --> V[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] V --> W{Tertangani} W --> X{YA} W --> Y{TIDAK} X --> R Y --> Z[JALUR HUKUM] </pre>
11.	Jumlah pelaksana	- Dokter spesialis Forensik : 1 orang - Perawat : 3 orang - Pekarya : 5 orang - Tenaga Admin : 1 orang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12.	Jaminan pelayanan	- Kebijakan direktur - Pedoman organisasi - Pedoman pelayanan - SPO Kedokteran Kehakiman dan Pemulasaran Jenazah - Peningkatan mutu internal dilakukan dengan metode dan tehnik yang berbasis review dokumen rekam medis, audit medis, pasien safety, observasi kinerja klinis atau wawancara/kuisiuner dengan staff dan pelanggan - Akreditasi 16 pelayanan Kars SERT/397/II/201 - ISO 22301 Business Continuity Management System Standard
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan pelayanan petugas IKK terhadap; a. Paparan infeksi b. Paparan polusi udara dan air c. Paparan zat kimia d. Kedaruratan psikis keluarga korban, resiko pemukulan keluarga terhadap staf - ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan 1x

Kepala Instalasi Kedokteran Kehakiman


dr. Anwar Djunaedi, Sp. F
NIP. 196705122000031008



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI GIZI

A. PENDAHULUAN

Pelayanan instalasi Gizi adalah kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan gizi masyarakat rumah sakit yang disesuaikan dengan keadaan individu dan berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh baik rawat inap dan rawat jalan.

B. Standar Pelayanan

Memuat jenis pelayanan yang dibuat standar pelayanannya. Jenis pelayanan mencakupi : perencanaan nutrisi sesuai kebutuhan pasien, konseling dan distribusi makanan pasien rawat inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	• Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1333 tahun 1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit • Pergub no. 58 th 2013 tentang pola Tarif pelayanan kesehatan di RSUD Tarakan
2	Persyaratan Pelayanan	• Seluruh pasien rawat inap yang telah memenuhi administrasi dan medis • Pengisian buku ekspedisi diet pasien



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3	System, mekanisme dan prosedur	Memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu/jadwal pemberian makanan : - Seluruh nutrisisionis berada disetiap ruang rawat inap melakukan perencanaan pemberian nutrisi kepada setiap pasien baru dengan berkolaborasi kepada petugas medis . Kegiatan tersebut tercatat dalam rekam medik - Distribusi makanan dari Instalasi Gizi dimulai : Makan pagi : 07.00 - 07.30 wita Snack : 09.30 - 10.00 wita Makan siang : 11.30 - 12.00 wita Makan malam : 17.00 - 17.30 wita - Permintaan makanan tambahan untuk pasien baru dilakukan melalui telpon kepada Instalasi Gizi paling lambat : Makan pagi : 07.30 – 08.00 wita Makan siang : 12.00 – 12.30 wita Makan malam : 17.30– 18.30 wita
4	Waktu Pelayanan	40 menit
5	Biaya/Tarif	Berdasarkan dengan kelas perawatan dan jenis diet pasien perhari dan tarif sesuai: - Untuk Pasien Umum yang diberikan sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017. Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan - Biaya untuk pasien yang menggunakan penjamin lain (Asuransi) berlaku sesuai ketentuan kerjasama antara RSUD Tarakan dan penjamin tersebut - Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

6	Produk	Penentuan kebutuhan nutrisi pasien dan menu makanan
7	Pengelolaan Pengaduan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118
9	Kompetensi Pelaksana	• Nutritionis (13 orang) • Juru masak (13 orang) • Administrasi (3 orang) • Petugas Distribusi (19 orang)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan nutrisisionis ruangan
11	Jumlah Pelaksana	13 orang
12	Jaminan Pelayanan	- Pemberian makanan tepat waktu - Pemberian makanan sesuai diet pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Makanan disajikan dalam wadah tertutup menggunakan plastik warp dan alat penutup makanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan rutin sebulan sekali

Kepala Instalasi Gizi

Hatijah, S.Gz

NIP. 196710031997032002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI LAUNDRY

A. PENDAHULUAN

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah melalui pelayanan Laundry , khususnya dalam pengelolaan linen di rumah sakit.

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat jumlah jenis pelayanan yang dibuat standar pelayanannya.

Jenis Pelayanan : Untuk meningkatkan mutu pelayanan linen di Rumah Sakit.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang N0.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan. - Undang-undang N0.23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. - Undang-undang No.1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan Kerja. - PP No.85/1999 Tentang perubahan PP No.18 Tahun 1999 Pengelolaan Limbah Berbahaya dan Racun. - PP No. 20 Tahun 1990 Tentang Pencemaran Air. - PP No.27 Tahun 1999 Tentang AMDAL. - Permenkes RI No. 472/Menkes/Peraturan /V/1996 tentang Penggunaan Bahan Berbahaya bagi Kesehatan. - Permenkes No.416/Menkes/Per/IX/1992 Tentang Penyediaan Air Bersih dan Air Minum - Permenkes No. 986/Menkes/Per/XI/1992 Tentang Penyehatan Lingkungan Rumah Sakit. - Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		- Kepmen LH No. 58/MENLH/12/1995 Tentang Baku Mutu Limbah Cair bagi Kegiatan Rumah Sakit. - Pedoman Sanitasi Rumah Sakit di Indonesia Tahun 1992 Tentang Pengelolaan Linen. - Buku Pedoman Infeksi Nosokomial Tahun 2001 Standar Pelayanan Rumah Sakit Tahun 1999
2	Persyaratan Pelayanan	- Persyaratan Teknis : ▪ Memberikan pelayanan kebutuhan Linen pada ruang Irna,Irja dan keperawatan khusus. - Persyaratan Adminitrasi : ▪ Pencatatan dilakukan pada saat pendistribusian di tanda tanganioleh petugas laundry dan ruang keperawatan
3	Sistem, Mekanisme,dan prosedur	Standar Pelayanan tentang Laundry
4	Jangka waktu penyelesaian	5 jam setelah pengambilan di unit- unit perawatan di proses di laundry
5	Biaya tarif	Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Tarif Kesehatan di RSUD Tarakan.
6	Produk Pelayanan	Linen
7	Penanganan Pengaduan, Saran,dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN
9	Kompetensi Pelaksana	- Adanya pelatihan manajemen linen. - Seluruh Staf Laundry di ikut sertakan dalam pelatihan
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan Internal dilakukan : ▪ Ka.Instalasi ▪ Ka.ruangan
11	Jumlah Pelaksana	- 19orang tenaga - 7 orang pendistribusian



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- 5 orang pencucian - 5 orang penyetrikaan/pelipatan - 1 orang perawatan/perbaikan linen - 1 orang operator mesin
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan di lakukan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO)
13	Jaminan keamanan Dan keselamatan pelayanan	Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan pasien (Patient safety)
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Harian oleh Kepala Ruangan - Bulanan oleh Kepala Instalasi.

Kepala Instalasi Laundry

Rima melati, Amd. Kep

NIP. 196601031989031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN CENTRAL STERILE SUPPLY DEPARTEMENT (CSSD)

A. PENDAHULUAN

Central Sterile Supply Department (CSSD) adalah suatu proses pengolahan alat atau bahan yang bertujuan untuk menghancurkan semua bentuk kehidupan mikroba termasuk endospora dan dapat dilakukan dengan proses kimia atau fisika.

B. STANDAR PELAYANAN

Untuk meningkatkan mutu pelayanan sterilisasi alat dan bahan guna menekan kejadian infeksi di rumah sakit.

Jenis Pelayanan :Menyediakan alat sterilisasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang – undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3495) - Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran RI Nomor 4502) . - Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 436 / Menkes / SK / VI 1993 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit dan Standar Pelayanan Medis junto - Keputusan Menteri Kesehatan No. 1333/Menkes/SK/XII Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 159b/Menkes/Per/II/1998 Tentang Rumah Sakit. - Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		Nomor 1234/MENKES/SK/VIII/2005 Tentang Penetapan 13 (Tiga Belas) eks Rumah Sakit Perusahaan Jawatan (Perjan) Menjadi Unit Pelaksana teknis (UPT) Departemen Kesehatan Dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. - Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 382/Menkes/2007 Tentang Pedoman PPI di Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan lainnya.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan Teknis : ▪ Penyediaan peralatan medis. 2. Persyaratan Adminitrasi : ▪ Melaksanakan dari penerimaan barang sampai steril dan membuat laporan bulanan sterilisasi dan kegiatan di Instalasi Sterilisasi Sentral
3	Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	Standar Pelayanan tentang Sterilisasi.
4	Jangka waktu penyelesaian	Proses sterilisasi 2 jam.
5	Biaya tarif	Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Tarakan
6	Produk Pelayanan	Instrumen alat medis dan Linen.
7	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN <pre> graph TD A([PELANGGAN ATAU PELAPOR]) --> B[/MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[/MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN/] C --> D{LANGSUNG} C --> E{TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP} D --> F[KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN - PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[STAF RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN] F --> H{TERTANGANI} F --> I{TIDAK TERTANGANI} G --> J[PROSEDUR PENGADUAN KELUHAN - TIM SATU SAS PENGADUAN - BUKTI KEBENARAN SUBSTANSI KELUHAN - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN] H --> K{YA} H --> L{YA} I --> M[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR - FORMULIR TINDAK LANJUT - BERTAAACARA - PEMBAHASAN - KELUHAN - KERTAS KERJA - INVESTIGASI - BERTAAACARA - DURAT TEGURAN] J --> N[PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI PENINGKATAN MUTU] K --> O[PENGUMPULAN DOKUMEN] L --> P[PENGUMPULAN DOKUMEN] M --> Q{TERTANGANI} M --> R{TIDAK} O --> S[LAPORAN KEPADA DIREKSI] P --> S Q --> T[JAWABAN KEPADA PELAPOR] R --> U[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] S --> V{SELESAI} T --> V U --> W{YA} U --> X{TERTANGANI} W --> V X --> Y{JALUR HUKUM} </pre>
8	Sarana, Prasarana,dan/atau fasilitas	Mesin Sterilisasi
9	Kompetensi Pelaksana	- Pelatihan pengelolaan CSSD - Minimal 5 orang yang terlatih - Semua Staf mengikuti pelatihan CSSD

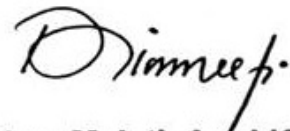


PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

10	Pengawasan Internal	- Pengawasan Internal dilakukan : ▪ Ka.Instalasi ▪ Ka.ruangan
11	Jumlah Pelaksana	12 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan di lakukan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO)
13	Jaminan keamanan Dan keselamatan pelayanan	Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan pasien (Patient Safety)
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Harian oleh Kepala ruangan - Bulanan oleh Kepala Instalasi.

Kepala Instalasi CSSD



Rima Melati, Amd.Kep

NIP. 196601931989032007



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI K3

A. PENDAHULUAN

Kesehatan dan keselamatan kerja adalah upaya pengendalian yang dilakukan di tempat kerja guna mengurangi resiko-resiko terjadinya kecelakaan kerja.

B. STANDAR PELAYANAN

penanggulangan bahaya kebakaran adalah upaya pengendalian kejadian kebakaran yang dapat menimbulkan kerugian pada jiwa, peralatan dan pencemaran lingkungan.

JENIS PELAYANAN : Penyediaan fasilitas alat pemadam api ringan (APAR)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- Undang-Undang No.1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja - Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No.05/Men/1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja - Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No. 02/Men/1983 tentang Instalasi Alarm Kebakaran Otomatis
2	Persyaratan Pelayanan	- Mengajukan pemeriksaan dan pengujian untuk persyaratan izin operasional (ILO)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	- SPO pengisian ulang alat pemadam api ringan - Pengecekan berkala alat pemadam api ringan - Penggunaan alat pemadam api ringan (apar)
4	Jangka waktu penyelesaian	- 10 sampai 20 menit
5	Biaya/tarif	-



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6	Produk pelayanan	- Tersedia APAR - Tersedia Hydran - Tersedia Springkel - Tersedia Pendeteksi Kebakaran - Tersedia MCFA (Master Control Fire Alarm)
7	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	▪ Pengecekan APAR secara berkala 1 bulan sekali ▪ Pengecekan Hydran 3 bulan sekali ▪ Pengecekan Alarm 3 bulan sekali ▪ Pengecekan pintu darurat secara berkala 1 bulan sekali ▪ Pengecekan MCFA (Master Control Fire Alarm) ▪ Pengecekan APD Karyawan ▪ Pengecekan Vendor (sesuai dengan waktu pekerjaan) ▪ Safety Patrol secara berkala 1 bulan sekali ▪ Identifikasi resiko setiap ruangan
8	Kompetensi pelaksana	- Minimal bersertifikat K3 - Pelatihan BHD
9	Pengawasan internal	- Kepala instalasi - Kepala ruangan - Kasi penunjang - Wadir penunjang dan pengembangan
10	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		<pre> graph TD A([PELANGGAN ATAU PELAPOR]) --> B[/MEMILIKI DATA,FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[/MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN/] C --> D[LANGSUNG] C --> E[TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP] D --> F[KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN - PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR - FORMULIR TINDAK LANJUT - BERTACARA - PEMBAHASAN - KELUHAN - KERTAS KERJA - INVESTIGASI - BERTACARA - SURAT TEGURAN] F --> H{PERTANGANI} G --> I{PERTANGANI} H -- TIDAK PERTANGANI --> J[PENGUMPULAN DOKUMEN] I -- TIDAK PERTANGANI --> K[PENGUMPULAN DOKUMEN] J --> L[REKAMATAAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN - KEPALA SEKSI - PENINGKATAN MUTU] K --> L L --> M{PERTANGANI} M -- TIDAK PERTANGANI --> N[JAWABAN KEPADA PELAPOR] M -- PERTANGANI --> O[SELESAI] O --> P[LAPORAN KEPADA DIREKSI] P --> Q[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] Q --> R{PERTANGANI} R -- TIDAK PERTANGANI --> S[JALUR HUKUM] R -- PERTANGANI --> O </pre>
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilakukan dengan tenaga yang telah di latih dan fasilitas yang sesuai standar.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pelayanan dilakukan sesuai dengan SPO dan Risk Management - Pengecekan dan perawatan peralatan secara berkala (harian, mingguan, & bulanan)
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Rapat evaluasi

Kepala Instalasi K3

dr. Yuli Megasasi, Sp.KK



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI KESLING

A. PENDAHULUAN

Limbah rumah sakit adalah: semua limbah yang dihasilkan dari kegiatan rumah sakit dalam bentuk padat, cair dan gas.

Limbah padat medis adalah: limbah padat yang terdiri dari limbah infeksius, limbah patologi, limbah benda tajam, limbah farmasi, limbah sitotoksis, limbah kimiawi, limbah radioaktif, limbah container bertekanan, dan limbah dengan kandungan logam berat yang tinggi.

Limbah padat non medis adalah: limbah yang dihasilkan dari kegiatan di rumah sakit diluar medis yang berasal dari dapur, perkantoran, taman dan halaman yang dapat dimanfaatkan kembali apabila ada teknologinya.

Limbah cair adalah limbah semua buangan termasuk tinja yang berasal dari kegiatan rumah sakit yang kemungkinan mengandung mikroorganisme, bahan kimia beracun, dan radioaktif yang berbahaya bagi kesehatan.

Limbah gas adalah semua limbah yang berbentuk gas berasal dari kegiatan pembakaran di rumah sakit seperti incinerator, dapur, perlengkapan generator, anestesi dan pembuatan obat sitotoksis.

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat jenis pelayanan yang dibuat standar pelayanan

Jenis Pelayanan : Pengelolaan Limbah Rumah Sakit

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 32 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup - Kepmenkes RI No. 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit - PERMEN LH No. 18 Tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) - Permen LHK No. P.68 Tahun 2016



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Tentang Standar Baku Mutu Limbah Cair untuk Rumah Sakit - PMKRI No.7 Tahun 2019 Tentang Kesehatan Lingkungan Rumah sakit
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan administrasi berupa: - Log book pencatatan jumlah sampah medis rumah sakit - Log book pencatatan debit - Berita acara pembakaran sampah medis dari pihak luar rumah sakit.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	- Prosedur Pengumpulan Sampah Medis dan Non Medis - Prosedur Pembakaran Sampah Medis - Prosedur Pengolahan Limbah Cair - Standar Prosedur Operasional (SPO) terlampir
4	Jangka waktu Penyelesaian	- Untuk pengelolaan limbah padat dilakukan 2x sehari pagi dan sore - Untuk limbah cair dilakukan 24 jam sehari
5	Biaya/tarif	- Rp. 50.839 / kg (Pembakaran Sampah medis) - Rp. 34.958 / liter (pengolahan limbah cair) - Sesuai dengan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang Tarif Kesehatan RSUD Tarakan.
6	Produk Pelayanan	- Pengelolaan limbah cair - Pengelolaan (Pembakaran) sampah medis
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Instalasi pengolahan - Alat Pelindung Diri (APD) - Fasilitas di lapangan (Sarana & Prasarana)
8	Kompetensi Pelaksana	- Sarjana S1 Teknik Lingkungan / SKM - D3 Kesehatan Lingkungan - SMK /SMA yang terlatih/mendapat pelatihan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

9	Pengawasan Internal	- Ka. Instalasi - Kepala Bidang Penunjang - Kepala Seksi Penunjang Non Medik - Wakil Direktur Penunjang & Pengembangan SDM
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN <pre> graph TD A[PELANGGAN ATAU PELAPOR] --> B[/MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN] C --> D{LANGSUNG} C --> E{TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP} D --> F[KEPALA RUANG SAKIT - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR - FORMULIR TINDAK LANJUT - BERTAKARIP - PEMBAHASAN KELUHAN - BERTAKARIP - INVESTIGASI - BERTAKARIP - SURAT TEGURAN] F --> H{PERTANGANI} G --> I{PERTANGANI} H --> J{PERTANGANI} H --> K{TIDAK PERTANGANI} I --> L{PERTANGANI} I --> M{TIDAK PERTANGANI} J --> N[PENGUMPULAN DOKUMEN] K --> O[LAPORAN KEPADA DIREKSI] L --> P[PENGUMPULAN DOKUMEN] M --> Q[SELESAI] N --> R[PENGUMPULAN DOKUMEN] O --> R P --> R Q --> R R --> S[PENYUSUNAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPADA SEKSI PENINGKATAN MUTU] S --> T{PERTANGANI} T --> U[JAWABAN KEPADA PELAPOR] T --> V{PERTANGANI} U --> V V --> W[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] W --> X{PERTANGANI} X --> Y[SELESAI] X --> Z[TIDAK] Y --> O Z --> AA[JALUR HUKUM] </pre>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	- Tersedianya sarana tempat sampah yang mencukupi di rumah sakit untuk sampah medis, non medis dan jarum. - Tersedianya Instalasi Pengolahan Limbah cair - Tersedianya Mesin Incenerator untuk pembakaran sampah medis
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pelayanan Dilakukan oleh petugas lapangan yang terlatih - Menggunakan fasilitas dan sarana yang sesuai
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Evaluasi dilaksanakan secara periodik bulanan, triwulan dan semester : - SPM Sampah medis (bulanan) - SPM Limbah cair (triwulan) - Indikator Kinerja Utama (triwulan) - Laporan UKL – UPL - Proper (Program penilaian Peringkat Kinerja perusahaan industry dan jasa dalam pengelolaan lingkungan (semester / 6 bulan)

Kepala Instalasi Kesling & Limbah

NIP. 197606102010012010



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI
PEMELIHARAAN SARANA RUMAH SAKIT
(IPSR)

A. PENDAHULUAN

Merupakan suatu program pemeliharaan untuk mencegah resiko kerusakan peralatan yang digunakan untuk diagnosis, pengobatan, pemantauan dan perawatan pasien serta pemeliharaan alat penunjang

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	• SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS • Surat Edaran Mendagri No.900/2759/SJ Tahun 2008 • Kepmenkes RI no.131/Menkes/SK/II/2004 • Permenkes RI no.631/Menkes/SK/IV/2005 • Permenkes RI no.749a/Menkes/Per/XII/1989 • Kepmenkes RI no.727/Menkes/SK/VI/2002 • Akreditasi RS no.KARS-SERT/397/II/2012 tahun 2012 • SK Izin Operasional RSUD no.503/554/BPPMD-IV/2011 • SK Gubernur Kaltim No.445/K.223/2008 • SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non Pendidikan No.445/K.85/2003 Tahun 2003 • Program Askeskin No.683/Menkes/VI/2007
2.	Persyaratan Pelayanan	Memelihara memelihara sarana, prasarana & peralatan baik medis maupun non medis dirumah sakit



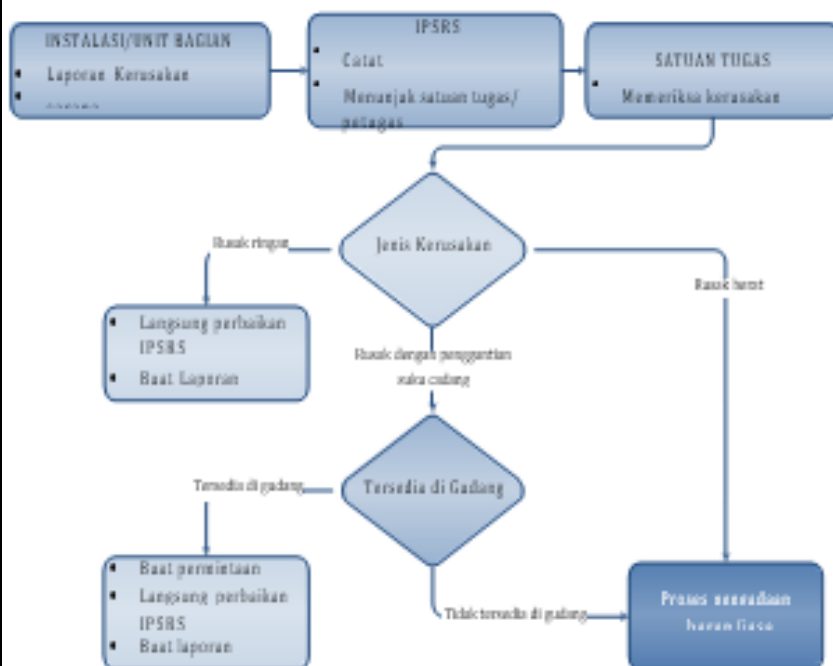
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

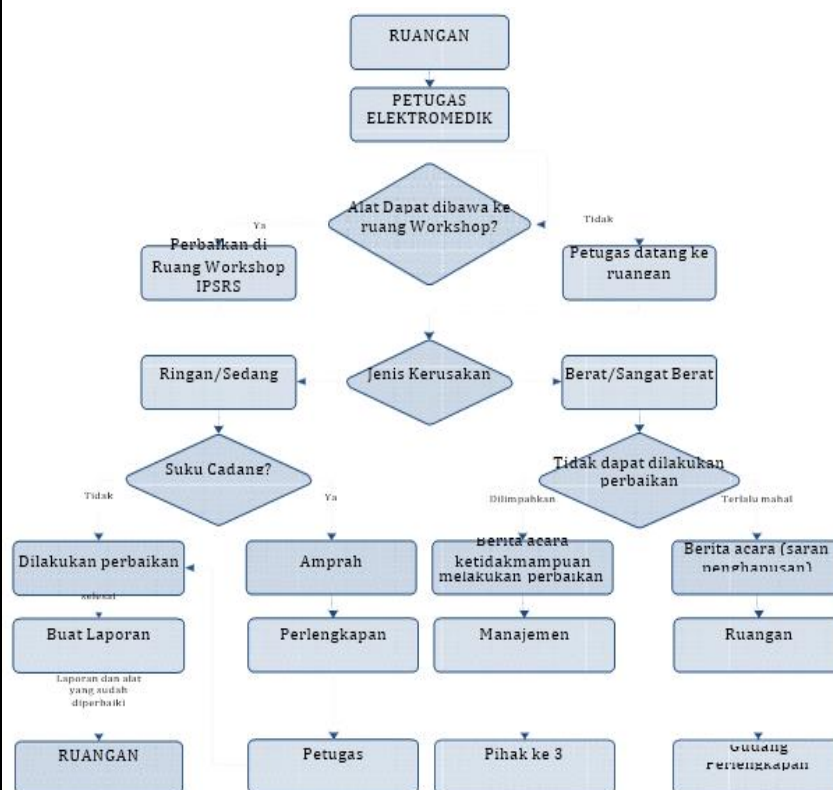
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

PELAYANAN PEMELIHARAAN SARANA RUMAH SAKIT

a. Pemeliharaan Sarana, Prasarana & Peralatan



b. perbaikan Sarana, Prasarana & Peralatan





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

4	Jangka waktu penyelesaian	Indikator Kinerja	Pencapaian
		Kecepatan waktu menanggapi kerusakan alat	1 hari
		Pelayanan pemeliharaan alat (medis) tahun 2017	85,33%
		Peralatan laboratorium (medis) dan alat ukur untuk pelayanan terkalibrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan tahun 2017	61,13%
5.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang tarif kesehatan RSUD Tarakan.	
6.	Produk pelayanan	Pemeliharaan sarana (bangunan, meubelair, alat angkat & angkut), prasarana (kelistrikan, tata udara, sanitasi), peralatan (medis, non medis) di rumah sakit	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: - Bengkel (workshop) - Ruang Administrasi & Ka. Instalasi - Gudang suku cadang - Ruang untuk Genset - Ruang Trafo PLN - Kamar mandi Peralatan: - (Buku Standar Pelayanan Minimal RSUD Tarakan. Lampiran 1, Pencapaian Target Standar Kelengkapan Peralatan)	
8.	Kompetensi Pelaksana	Mempunya sertifikasi: - Teknik elektromedik (STR & Sertifikat pelatihan)	
9.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Tarakan untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit	



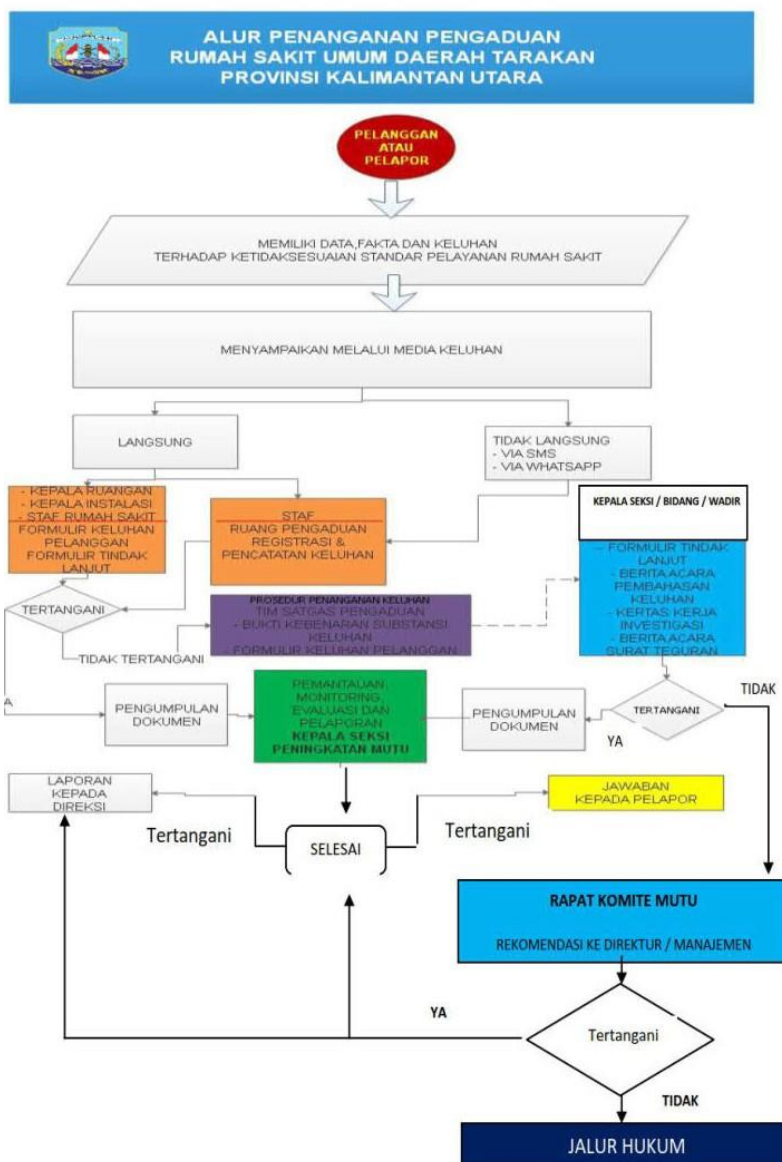
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

**10. Penanganan
pengaduan,
saran, dan
masukan**

- Pengaduan langsung ke Costumer Service
 - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
 - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
 - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118
- ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN**





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11.	Jumlah pelaksana	- S1 Teknik Listrik: 1 Orang - D3 Listrik : 1 Orang - D3 Elektro : 1 Orang - D3 Teknik Elektromedik : 4 Orang - STM Otomotif/Mesin: 6 Orang - STM Listrik: 5 Orang - STM Bangunan: 2 Orang - SMA: 5 Orang - SMEA: 4 Orang - SD: 2 Orang
12.	Jaminan pelayanan	SK Pemberlakuan: - SPO Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit - Peningkatan mutu internal dilakukan dengan metode dan tehnik yang berbasis review dokumen rekam medis, audit medis, pasien safety, observasi kinerja klinis atau wawancara/kuisiuner dengan staff dan pelanggan - Akreditasi Paripurna16 pelayanan Kars SERT/397/II/201 - ISO 22301 Business Continuity Management System Standard
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Deklarasi Patient Safety - 7 Langkah Pasien Safety: 1. Bangun kesadaran akan nilai keselamatan pasien 2. Pimpin dan dukung staf anda 3. Integrasikan aktivitas pengelolaan resiko 4. Kembangkan system pelaporan 5. Libatkan dan berkomunikasi dengan pasien 6. Belajar dan berbagi pengalaman tentang keselamatan pasien 7. Cegah cedera melalui implementasi system keselamatan pasien - ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan 1 X
-----	-----------------------------------	--

Kepala IPSRS

Muhammad Basuki

NIP. 197405012007011019



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI
PENGOLAHAN DATA ELEKTRONIK (PDE)

A. PENDAHULUAN

Setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk komputerisasi dan pengembangan sistem informasi manajemen Rumah Sakit. Pemanfaatan teknologi komputer untuk melakukan pemrosesan data transaksi-transaksi dalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia informasi dan teknologi terdiri dari staf yang memiliki kualifikasi dalam bidang:

1. Staf Analis System dan Programmer
2. Staf Hardware
3. Staf Network / Jaringan

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Pengolahan Data Elektronik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	• Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit • Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 • Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah • SK Izin Operasional RSUD No.: 503/554/BPPMD-IV/2011 • SK Peningkatan kelas C menjadi Kelas B RSUD Non Pendidikan No.445/K.85/2003 Tahun 2003
2	Persyaratan Pelayanan	Tidak ada persyaratan yang spesifik untuk mendapatkan layanan PDE, tetapi persyaratan umum adalah: a. Pengguna yang memerlukan pelayanan dapat datang langsung atau menghubungi Instalasi PDE. b. Pengguna yang ingin memanfaatkan layanan wajib melaporkan ke Instalasi PDE.



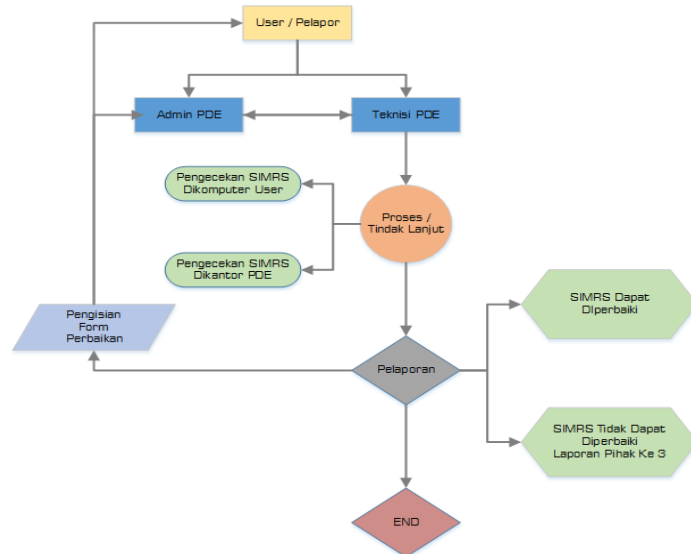
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3

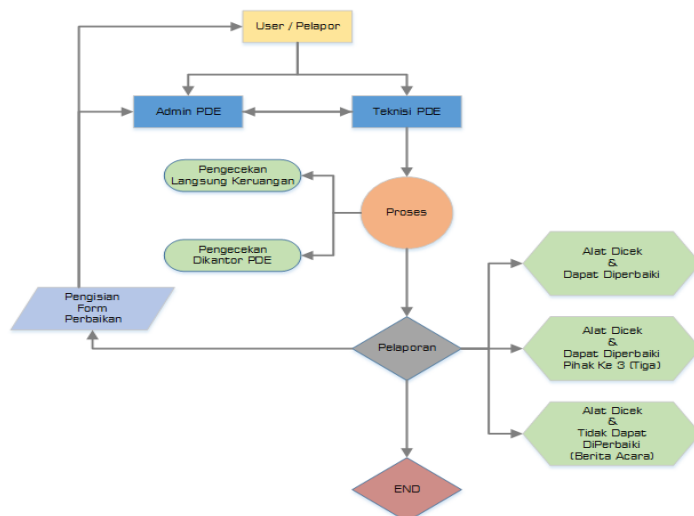
**Sistem, Mekanisme
dan Prosedur**

**Alur Pelayanan Instalasi PDE
(Pengolahan Data Elektronik)**

a. Pemeliharaan Software



b. Pemeliharaan Hardware

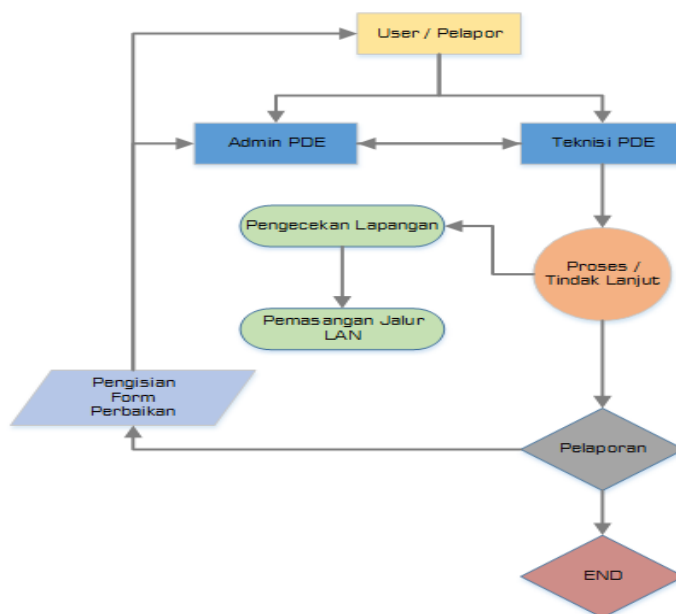




PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

c. Pemeliharaan Jaringan





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

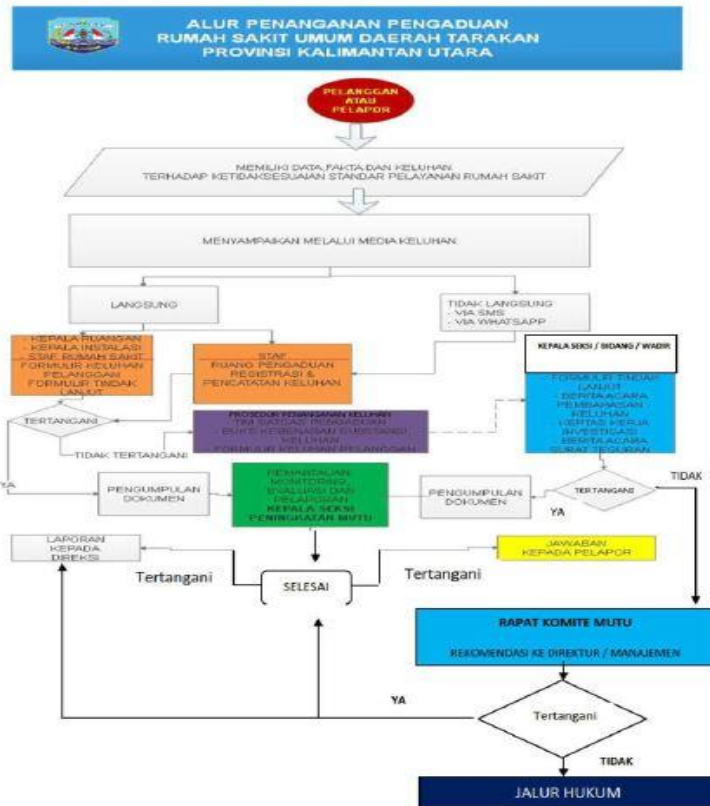
4	Jangka waktu Penyelesaian	Indikator Kinerja	Pencapaian
		Kecepatan waktu menanggapi kerusakan hardware	±15 Menit
		Kecepatan waktu menanggapi kerusakan software	±15 Menit
		Kecepatan waktu menanggapi kerusakan jaringan	±15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Ada	
6	Produk Layanan	- SIMRS Sistem yang memudahkan Manajemen RSUD Tarakan dalam melakukan pelayanan ke masyarakat / pasien karena sistem ini mampu mengakomodir kebutuhan RSUD Tarakan terkait pelayanan rawat jalan, rawat inap, farmasi, IGD, pelayanan penunjang sehingga menghasilkan data / informasi yang akurat. - Sistem Informasi Pendaftaran Online Sistem ini memudahkan pasien melakukan pendaftaran rawat jalan melalui website dan handphone. - Website RSUD Memberikan informasi medis dan non medis terpadat terkait RSUD Tarakan. - Website Risk Manajemen Memberikan informasi terkait Manajemen Resiko yang ada di RSUD Tarakan. - Sistem Antrian Pasien Rawat Jalan Memberikan kemudahan kepada pasien untuk melihat nomor antrian offline rawat jalan di RSUD Tarakan. - Sistem Antrian Pasien Apotik Memberikan kemudahan kepada pasien untuk memperoleh nomor antrian offline di apotik rawat jalan di RSUD Tarakan. - Videotron Memperbaharui atau mengupdate konten/informasi berupa video kepada masyarakat terkait informasi kesehatan dari Pemprov Kaltara, Pemkot Tarakan, RSUD Tarakan bahkan informasi dari instansi terkait.	
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN



8

Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Sarana:

- Komputer atau Laptop
- Jaringan Internet
- Tools perbaikan
- ATK

Prasarana:

- Ruang Server (Ruang untuk seluruh server aplikasi di RSUD Tarakan)
- Ruang Workshop (Ruang perbaikan untuk PC, Printer dan perangkat IT di RSUD Tarakan)
- Ruang PDE (Ruang kegiatan administrasi dan ruang Kepala Instalasi)

9

Kompetensi Pelaksana

1. Pendidikan Minimal Sarjana Komputer
2. Tenaga terlatih atau berpengalaman dalam bidang IT
3. Mengikuti perkembangan informasi teknologi komputer
4. Mampu menganalisa kerusakan komputer dan melakukan perbaikan kerusakan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

10	Pengawasan Internal	1. Wadir Umum 2. Satuan Pengawas Internal (SPI)
11	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Instalasi : 1 Orang (S1 Teknik Informatika) 2. Divisi Analis Sistem & Programmer : 3 Orang (S1 Sistem Informasi) 3. Divisi Hardware : 3 Orang (S1 Teknik Elektro 1 Orang, D4 Sains Terapan 1 Orang, S1 Teknik Informatika 1 Orang) 4. Divisi Network : 2 Orang (S1 Teknik Informatika)
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan: 1. SPO PDE 2. Akreditasi Paripurna Pelayanan Kars SERT/397/II/201 3. ISO 22301 Business Continuity Management System Standard
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Deklarasi Patient Safety - 7 Langkah Pasien Safety: 1. Bangun kesadaran akan nilai keselamatan pasien 2. Pimpin dan dukung staf anda 3. Integrasikan aktivitas pengelolaan resiko 4. Kembangkan sistem pelaporan 5. Libatkan dan berkomunikasi dengan pasien 6. Belajar dan berbagi pengalaman tentang keselamatan pasien 7. Cegah cedera melalui implementasi system keselamatan pasien - ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan 1X

Kepala Instalasi PDE,

Irma Ulfa, S.Kom
NIP. 198106242015032003



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN KEPEGAWAIAN

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepegawaian rekrutmen tenaga BLUD adalah proses kegiatan untuk mengisi formasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mulai dari perencanaan, pengumuman pelamaran, penyaringan sampai dengan pengangkatan menjadi tenaga BLUD.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan kepegawaian rekrutmen tenaga di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit; - Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Kesehatan;
2	Persyaratan Pelayanan	- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan layanan Umum; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; - Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor : 445/K.225/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai Badan layanan Umum;



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	I. Bagi pelamar perawat, Bidan, Dokter wajib melampirkan STR, SIP, sertifikat Persyaratan Umum : a. WNI b. Usia Paling Rendah 18 th paling tinggi 30 Tahun c. Memiliki Pendidikan, kecakapa atau keahlian yang diperlukan d. Sehat Jasmani dan Rohani e. Berkelakuan baik f. Tidak pernah diberhentikan dengan hormat dari PNS atau Pegawai Swasta g. Tidak pernah dipidana h. Tidak sedang sebagai CPNS/PNS i. Tidak menjadi pengurus partai politik j. Memiliki kartu tanda pencari kerja dari Depnaker k. Melampirkan pengalaman kerja jika ada. II. Persyaratan Khusus/ Teknis a. Pelamar berijazah b. Memiliki IP. 3.0 c. Tidak Sedang menjalani pendidikan formal saat ini d. profesi, e. Bagi pelamar wanita tidak sedang hamil.
4	Waktu Pelayanan	- Pendaftaran - Pelaksanaan seleksi - Pengumuman kelulusan
5	Biaya/Tarif	Tidak ada
6	Produk	Dokumentasi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7	Sarana dan prasana, dan atau fasilitas	- Computer - Alat tulis - Ruang tempat seleksi
8	Kompetensi pelaksana	- Memiliki pengetahuan dibidang Kepegawaian
9	Pengawasan internal	- Atasan Langsung - Satuan pengawas intern (SPI)
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN <pre> graph TD A([PELANGGAN ATAU PELAPOR]) --> B[/MEMILIKI DATA, FAKTA, DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[/MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN/] C --> D[LANGSUNG] C --> E[TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP] D --> F[KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[STAF RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN] F --> H{TERTANGANI} G --> I{PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TIM SATGAS PENGADUAN - BUKTI KEBENARAN SUBSTANSI KELUHAN FORMULIR KELUHAN PELANGGAN} I --> H I --> J{TIDAK TERTANGANI} H --> K[PENGUMPULAN DOKUMEN] J --> L[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR FORMULIR TINDAK LANJUT - BERTAAACARA PEMESAHAN KELUHAN - KERTAS KERJA INVESTIGASI - BERTAAACARA DURAT TEGURAN] L --> M{TERTANGANI} M --> N[PENGUMPULAN DOKUMEN] N --> O[PERANTALAN MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI PENINGKATAN MUTU] O --> P{TERTANGANI} P --> Q[LAPORAN KEPADA DIREKSI] Q --> R[SELESAI] R --> S[JAWABAN KEPADA PELAPOR] S --> T[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] T --> U{TERTANGANI} U --> V[JALUR HUKUM] </pre>
11	Jumlah Pelaksana	5 orang dalam bentuk tim
12	Jaminan pelayanan	MOTTO: TRUST - Tertib - Ramah - Universal - Sehat - Transparan Transparansi Hasil seleksi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

13	Jaminan keamanan	Kami memiliki tenaga security yang terlatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Analisa dokumen hasil pelaksanaan, SPI

Kepala Subbag Kepegawaian

Arhayati, SE

NIP. 196202012008012002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN SISTEM PENJAGA KEAMANAN (SATPAM)

A. PENDAHULUAN

Satpam adalah suatu kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka menyelenggarakan keamanan dilingkungan/kawasan kerjanya. Pengamanan fisik yaitu segala usaha dan kegiatan mencegah/mengatasi timbulnya ancaman dan gangguan keamanan dan ketertiban dilingkungan instansi terkait secara fisik melalui kegiatan pengaturan, penjagaan dan perondaan serta kegiatan lain yang disesuaikan dengan kebutuhan di RSUD Tarakan.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Satpam di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- SK Direktur No. KP. 04.05.2.2.XI.107127 Tentang Pemberlakuan Standar Prosedur Operasional RSUD Tarakan - Per kapolri No. 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi Perusahaan dan Instansi Lembaga Pemerintah - Skep Kapolri No Pol : Skep/126/XII/1980 Tanggal 30 Desember 1980 Tentang Pola Pembinaan Satpam - Skep Kapolri No Pol : Skep/73/IV/1981 Tanggal 11 April 1981 Tentang Pelaksanaan Pembinaan Satuan-Satuan Pengamanan - Skep Kapolri No Pol : Skep/74/IV/1981 tanggal 11 April 1981 Tentang Pelaksanaan Seragam Satuan Pengamanan - Skep Kapolri No Pol : Skep/62/II/1981 Tentang Pendidikan Satpam



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

2	Persyaratan Pelayanan	- Kartu identitas yang masih berlaku - Pasien dan keluarga wajib mematuhi peraturan dan tata tertib rumah sakit - Informasi kronologis tentang kejadian yang akurat dari si pelapor - Keterangan saksi/korban - Pasien dan keluarga dilarang membawa barang berharga - Untuk bisa menunggu pasien harus ada ijin dari dokter jaga atau perawat jaga
3	System, mekanisme dan prosedur	- Korban kejadian melaporkan langsung kepada petugas jaga/satpam yang bertugas
4	Waktu pelayanan	1 x 24 jam
5	Biaya/tarif	Gratis



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6	Produk Pelayanan	- Informasi pelayanan - Keamanan pasien - Keamanan lingkungan - Penegakkan peraturan - Pengawasan - Tindakan sementara penanganan tindakan kejadian perkara - Memberikan informasi keadaan bahaya/darurat - Memberikan kartu tunggu pasien
7	Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas	- Sarana dan prasarana : ▪ 32 HT (alat komunikasi) ▪ 3 Tongkat T (geda) ▪ 20 Tongkat kejut/tongkat listrik ▪ 5 borgol ▪ 2 metal detektor ▪ 1 ruang monitoring CCTV ▪ 5 Apar (pemadam) ▪ Pos Jaga Satpam ▪ Sepeda Motor untuk Patroli
8	Kompetensi pelaksana	- Pendidikan Diksar (Pendidikan Dasar Satpam) - Pendidikan Pra Dasar (Pendidikan Pra Dasar Satpam)
9	Pengawasan internal	- Kabag Umum - Kasubag Umum dan Perlengkapan - Kepala Satpam
10	Pengelolaan pengaduan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

ALUR PELAYANAN RUANG



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		PENGADUAN <pre> graph TD A([PELANGGAN ATAU PELAPOR]) --> B[/MEMILIKI DATA,FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[/MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN/] C --> D[LANGSUNG] C --> E[TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP] D --> F["KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN - PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT"] E --> G["STAF RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN"] F --> H{PERTANGANI} G --> I{PERTANGANI} H -- TIDAK PERTANGANI --> J[PENGUMPULAN DOKUMEN] I -- TIDAK PERTANGANI --> K[PENGUMPULAN DOKUMEN] J --> L[PENGANTARAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI PENINGKATAN MUTU] K --> L L --> M{PERTANGANI} M -- TIDAK --> N[JAWABAN KEPADA PELAPOR] M -- YA --> O[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] O --> P{PERTANGANI} P -- TIDAK --> Q[JALUR HUKUM] P -- YA --> R[SELESAI] R --> S[LAPORAN KEPADA DIREKSI] S --> J </pre>
11	Jumlah pelaksana	- Kepala Satpam - Waka Satpam - 3 Dan jaga - 38 Anggota Satpam



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

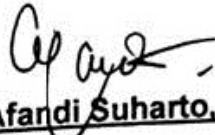
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12	Jaminan Pelayanan	Pasien aman selama dalam masa perawatan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Kami memiliki fasilitas pendukung keamanan seperti: - Senter Police - Apar (pemadam) - Rute penyelamatan (evakuasi) - Tindakan keamanan prefentip (pencegahan) - Melaksanakan patroli, penjagaan, pengawalan, dan pengaturan tata tertib jam kunjungan pasien RSUD Tarakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan sebulan sekali dengan mekanisme : Rapat pertemuan dengan anggota satpam yang dipimpin oleh Kasubag Umum dan Perlengkapan, Kabag Umum dan Kepala Satpam

Kasubag Umum dan Perlengkapan


Hery Afandi Suharto, S.E.
NIP. 197907292010011006



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN MOU

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kerjasama menyelenggarakan perjanjian dengan pihak lain yang berhubungan dengan rumah sakit bersifat corporate.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan kerjasama di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Rumah Sakit; - Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang layanan BLUD
2	Persyaratan Pelayanan	- Surat permohonan kerjasama - Draft kerjasama
3	Sistem, mekanismedan prosedur	- Pihak pertama mengajukan kerja sama ke direktur RSUD secara tertulis - Pihak pertama melampirkan draft kerjasama - Direktur mendesposisi draft ke bidang kerjasama untuk dipelajari - Bidang kerjasama mempelajari dan memparaf bidang kerjasama menyerahkan ke wadir terkait untuk dipelajari masukan dari bidang kerjasamadan memparaf isi kerjasama - Kesepakatan yang di tandatangani oleh direktur
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 hari
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk layanan	Surat kesepakatan kerjasama



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7	Sarana dan prasana, dan atau fasilitas	- Computer - Alat tulis
8	Kompetensi pelaksana	Tenaga terlatih bidang kerjasama
9	Pengawasan internal	- Pengawas dilaksanakan oleh direktur, kabid kerjasama, wadir umum, wadir pelayanan, wadir pengembangan
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan pelayanan	- Terlaksananya kerjasama para pihak, pasien pihak pertama dilayani dengan jaminan pihak pertama tanpa dipungut biaya secara langsung
13	Jaminan keamanan	- Keamanan dokumen kerjasama - Keamanan isi dokumen kerjasama



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan sebulan sekali dengan format evaluasi yang telah disepakati
-----------	-----------------------------------	---

Kabid Kepittraan dan Medikal Record

Abdul Muhs, SH., M.Sc.

NIP. 196812181989021001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN PENGADUAN

A. PENDAHULUAN

Ruang Pengaduan adalah ruang pelayanan kepada pasien, keluarga pasien atau masyarakat yang menyampaikan keluhan, harapan, saran dan kritikan terhadap pelayanan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara terkait : pelayanan yang diberikan, sikap petugas serta sarana dan prasarana

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Ruang Pengaduan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	UU No 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Permenpan No 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Permenpan No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik Peraturan ombudsman tentang penelitian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik
2	Persyaratan Pelayanan	• Penyedia Layanan : Petugas penerima pengaduan adalah staf yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan • Pengguna layanan : Pasien, keluarga atau masyarakat yang akan mengajukan pengaduan diharap membawa : - Data dan fakta terkait keluhan terhadap pelayanan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Bukti- bukti pendukung yang otentik terkait dengan masalah yang dikeluhkan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

4.	Jangka waktu penyelesaian	Indikator Kerja	Waktu Penyelesaian
		Menerima keluhan pelanggan	30 – 60 menit
		Melakukan pencatatan pelaporan	30 menit
		Melakukan koordinasi dengan unit terkait	30 menit
		Melakukan tindak lanjut keluhan terkait keluhan pelanggan	Maksimal 24 Jam
		Membuat laporan	Maksimal 24 Jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan tarif (Gratis)	
6.	Produk pelayanan	Memberikan pelayanan penanganan keluhan pelanggan baik secara langsung Tatap muka, maupun secara tidak langsung (SMS, Website, Whatsapp,dll)	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: - Ruang pengaduan : 1. Meja 2. Kursi tamu 3. Kulkas 4. Komputer 5. Lemari arsip 6. Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) Peralatan: 1. Buku pencatatan pengaduan 2. Formulir pengaduan 3. Formulir tindak lanjut pengaduan	
8.	Kompetensi Pelaksana	Memberi pelayanan penanganan pengaduan	
9.	Pengawasan internal	Komite Satuan Pengawasan Internal (SPI),Kepala seksi Peningkatan Mutu	
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan secara langsung/ tatap muka atau lewat media : Surat, Telepon/SMS, media online : website, whatsapp dan Aplikasi Pengaduan berbasis Android /	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		website melalui alamat : www.siimutrsudtarakankaltara.web.id SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT Sarana pengaduan : - Ruang pengaduan - Melalui media online - SMS Pengaduan Sumber Pengaduan : - Keluhan langsung dari pasien, keluarga pasien dan masyarakat - Media cetak : Koran Media elektronik : media social :facebook,whatsapp,dll
11.	Jumlah pelaksana	- Petugas penerima dan pencatat pengaduan : 1 orang - Satgas pengaduan : seluruh pejabat structural eselon IV RSUD Tarakan - Seluruh Kepala Instalasi
12.	Jaminan pelayanan	- Sertifikat Lulus AKREDITASI KARS 2012 - SPO dan Panduan penanganan keluhan pelanggan - Penilaian OMBDUSMAN RI Kategori BAIK untuk penilaian pelayanan publik
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Motto : Melayani sepenuh hati - Satgas pengaduan 24 jam oleh seluruh pejabat structural eselon IV RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaporkan kepada SPI dan Direktur RSUD Tarakan

Kepala Seksi Peningkatan Mutu



Muhammad Hariyadi, S.Kep., NS
NIP. 197304271994021004



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN PERAWATAN TB TERPADU
(RUANG RAWAT INAP FLAMBOYAN/KLINIK TB DOTS/KLINIK TB MDR/ LAB
PEMERIKSAAN SAMPEL DAHAK TCM & BTA/ FARMASI TB DOTS & MDR)

A. PENDAHULUAN

Pelayanan TB Terpadu adalah pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan laboratorium TCM & BTA kepada pasien khusus yang terduga TBC, terdiagnosa TB Sensitif Obat (TB SO), TB Resisten Obat (TB RO/MDR), TB Klinis, TB Laring dan TB Extra Paru. Diagnosa ditegakkan oleh dokter paru berdasarkan pemeriksaan penunjang TCM atau BTA, thorax photo dan hasil PA.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Ruang Flamboyan

	KOMPO NEN	URAIAN
	Dasar hukum	- UU No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan - UU No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit - SK. Menkes RI No. 129/ Menkes/ SK/ II/ Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran - UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan - Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien - SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non pendidikan No. 445/ K.85/2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/ BPPMD-IV/ 2011 - Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364 tahun 2009 tentang Pedoman Nasional Penanggulangan Tuberkulosis (TB) - Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor 884 tahun 2007 tentang Ekspansi TB Dengan Strategi DOTS di Rumah Sakit dan Balai Kesehatan/Pengobatan Penyakit Paru - Keputusan Direktur No.067/7774/RSUD TRK/2017 tentang Pelayanan TB DOTS



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

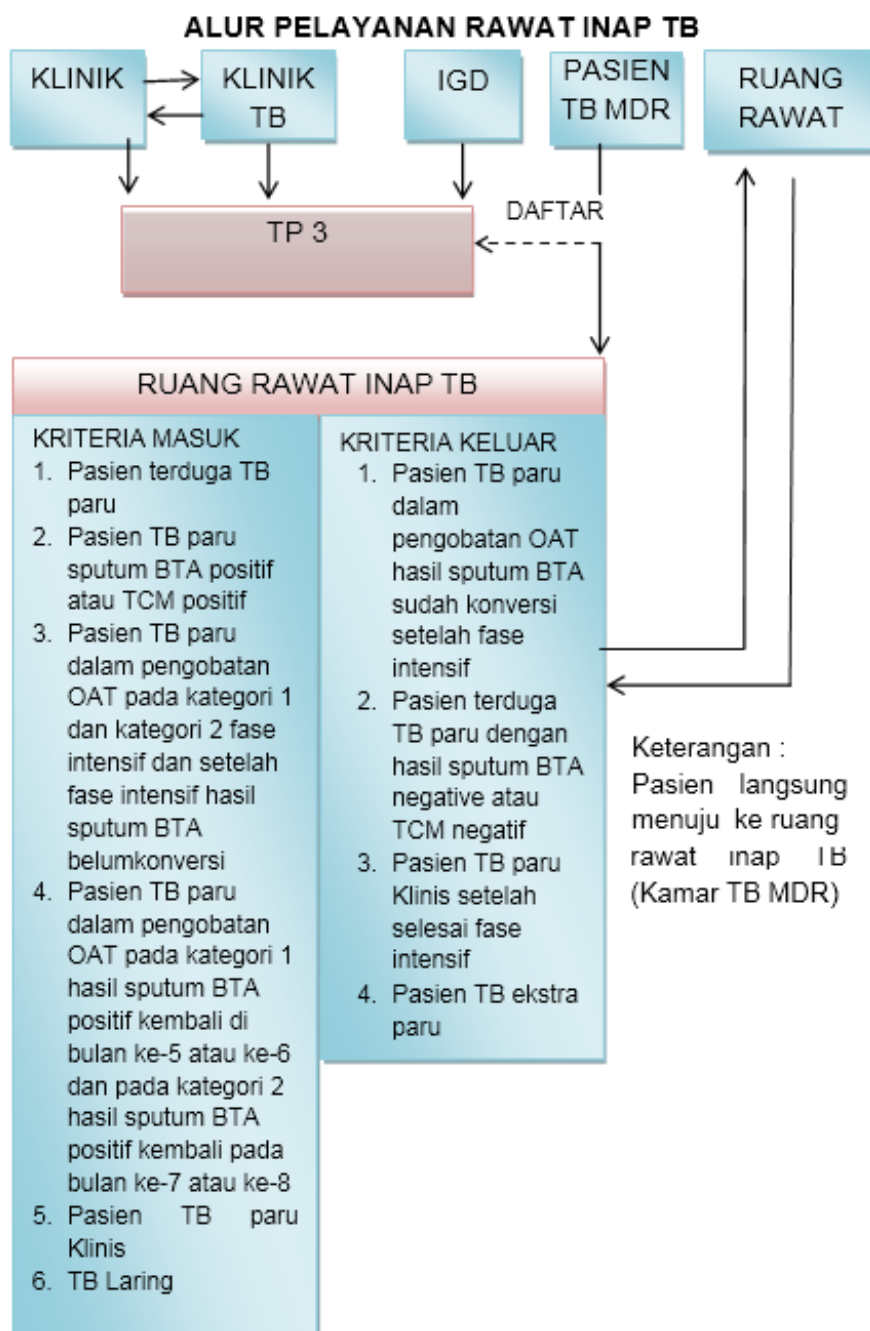
Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

2	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum : • Pasien BPJS membawa surat jaminan perawatan • Ada rekam medik dari KLINIK / IGD • Ada dokter DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) 2. Pasien yang akan dilakukan pemeriksaan TCM/BTA wajib melampirkan foto copy KTP
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	ALUR PASIEN TERDUGA TB, TB PARU DAN TB MDR DI IGD <pre> graph TD PR[PASIEN RUJUKAN] --> TRIASE PTR[PASIEN TANPA RUJUKAN] --> TRIASE TRIASE <--> TP3 subgraph TRIASE [TRIASE] S[Screening
- Batuk (sama disertai/tanpa darah/berikan masker/bedah pada pasien)
- Sesak nafas
- Demam
- Berat badan turun
- Keringat malam
- Riwayat CAT
- Myeloid] end TP3[TP3
Screening dapat dilakukan mulai dari TP3 jika pasien melalui TP3 terdahulu
Untuk pasien TB MDR, status IGD dapat langsung diberikan ke pasien/keluarga/perawat untuk dibawa ke ruang perawatan TB] TRIASE --> STB[Suspek TB paru] TRIASE --> TB[TB paru] TRIASE --> TBM[TB MDR] STB --> STB_BOX[Penanganan pasien
Konsultasi DPJP
Daftar ruang perawatan TB sesuai kriteria masuk dan keluar] TB --> STB_BOX STB_BOX <--> LAB[Laboratorium] STB_BOX <--> RAD[Radiologi] STB_BOX --> RPL[RUANG PERAWATAN TB] TBM --> RPL RPL <--> RAD RPL <--> LAB RPL --> RPL_BOX[Pasien TB/MDR ditangani oleh dokter, agar ruangan dan konsultasikan ke DPJP] </pre>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

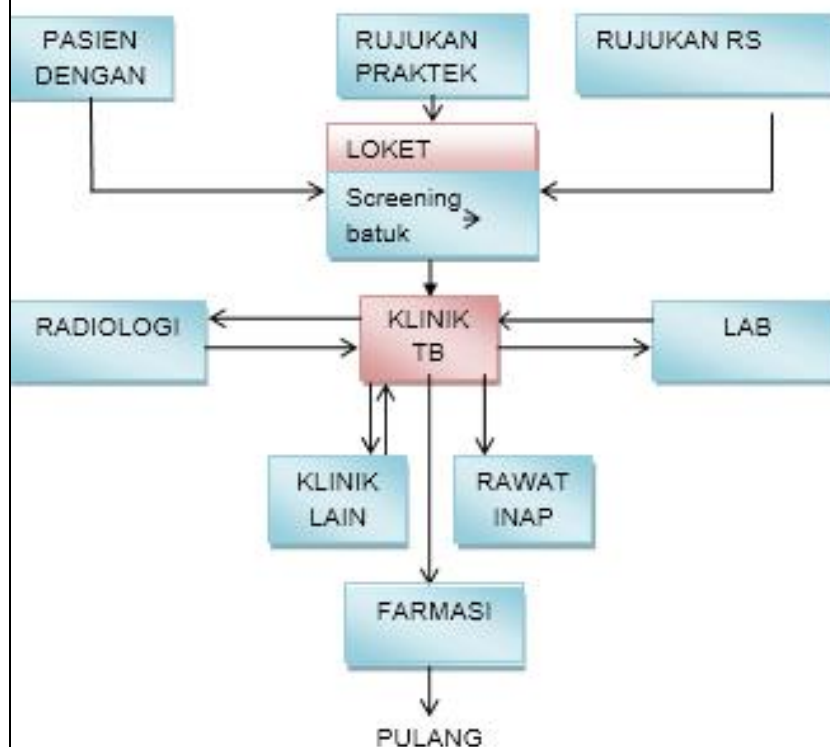
Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

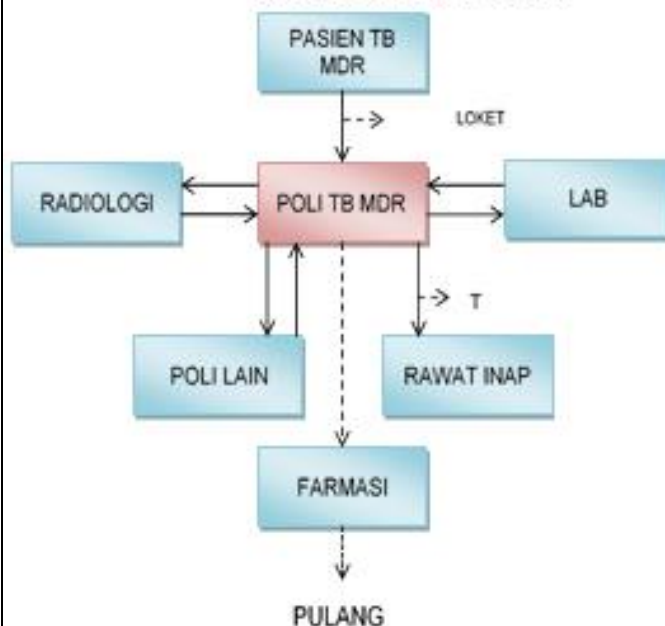
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

ALUR PELAYANAN KLINIK TB



ALUR PASIEN TB MDR





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		ALUR PEMERIKSAAN DAHAK KLINIK PASIEN KLINIK PASIEN RUANG PERAWAT PETUGAS KLINIK TB RUMAH LABORATORIUM →
--	--	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		• Pendaftaran Pasien Kontrol setelah rawat inap di Flamboyan • Pelayanan antar jemput pasien (bagi pasien kondisi lemah dan tidak mampu) saat akan kontrol setelah masa rawat inap
--	--	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

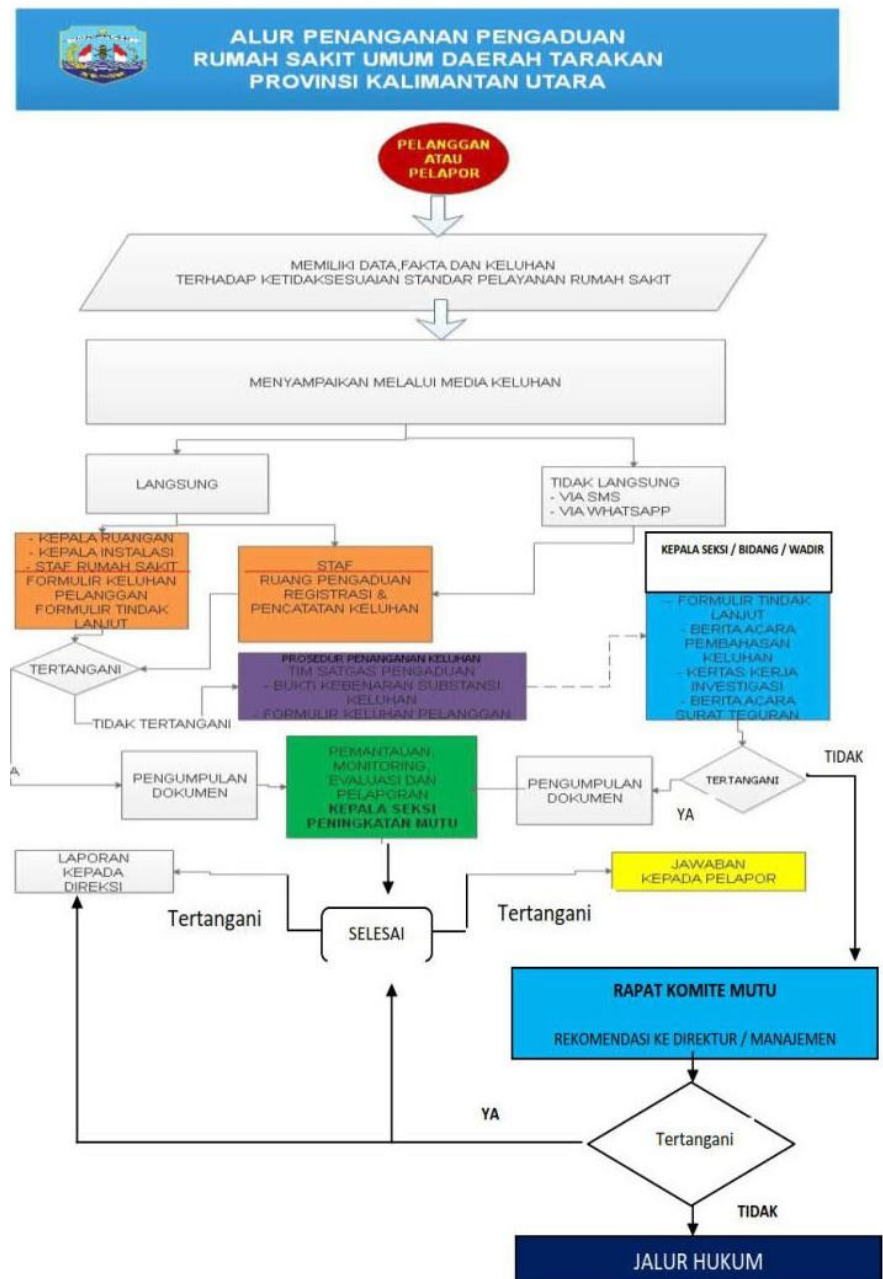
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

7 Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan

Pengaduan langsung ke Costumer Service
 Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
 E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com
 Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118
ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana Dan Prasarana dan/ Fasilitas	Sarana : 1. Ruang Rawat Inap Flamboyan • Memiliki kapasitas tempat tidur 26 ❖ Kamar Pasien Terduga TB a. Vip (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 1 - TV - Kulkas - Dispenser - Meja Makan - Sofa - AC - Shower b. Kelas I (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 2 c. Kelas II (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 4 ❖ Kamar Pasien Terdiagnosa TB a. Vip (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 1 - TV - Kulkas - Dispenser - Meja Makan - Sofa - AC - Shower b. Kelas I (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 2 c. Kelas II (2 kamar) dengan jumlah tempat tidur 8 ❖ Kamar Observasi a. Dengan jumlah tempat tidur 2 b. Dilengkapi dengan monitor pasien ❖ Kamar MDR a. 1 kamar dengan jumlah 2 tempat tidur b. 1 kamar dengan jumlah 4 tempat tidur • Memiliki ruang pertemuan • Memiliki ruang Ka.SMF Paru dan Ka.Ru • Memiliki ruang Administrasi • Memiliki Ruang Obat • Memiliki ruang Alkes • Memiliki Kamar tindakan • Memiliki Laken • Ruang Ganti Perawat
----------	--	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		• Tempat sholat bagi keluarga pasien TB • Ruang sholat petugas • WC umum untuk pengunjung pasien TB • Taman di depan ruang Flamboyan 2. Klinik TB DOTS • Ruang Tunggu Pasien dilengkapi televisi • Ruang Pemeriksaan • Rumah Dahak (Tempat mengeluarkan dahak untuk pemeriksaan) 3. Klinik TB RO (MDR) • Ruang Tunggu Pasien • Ruang Pemeriksaan • WC • Rumah Dahak (Tempat mengeluarkan dahak untuk pemeriksaan) 4. Farmasi Penanganan OAT TB SO & TB RO(MDR) Peralatan : • Berdasarkan Permenkes No 56 Tahun 2014 Tentang Sarana dan Prasara Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Paru 2. Dokter Umum 3. Perawat S1 Ns dan D.III 4. Perawat Terlatih TB DOTS 5. Perawat Terlatih TB RO 6. Analis Terlatih TB RO 7. Apoteker Terlatih TB RO
10	Pengawasan Internal	- Satuan Pemeriksa Internal (SPI) - Komite Mutu Dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Keperawatan - Komite PPI (Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi)
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Spesialis Paru : 2 orang • Room Manager : 2 orang • Ka. Ru : 1 orang • Ka. Tim : 2 orang • PJ shif : 4 orang • Perawat pelaksana : 8 orang • Admin ruangan : 1orang • Profile kompetensi pelaksana, terlampir



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113

Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO pelayanan medik dankeperawatan - Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna - ISO 9001: 2008 Quality Management System - Pedoman Pelayanan TB DOTS dan TB RO (MDR)
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 3. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 4. Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun - Evaluasi penampilan kinerja 6 bulan sekali



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

INSTALASI RAWAT JALAN PELAYANAN MEDICAL CHECK UP

A. PENDAHULUAN

Medical Check Up adalah pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh, melalui pemeriksaan fisik yang diharapkan suatu penyakit atau gangguan kesehatan dideteksi secara dini. Tes ini sekaligus berguna untuk merencanakan metode penanganan dan pengobatan yang tepat sebelum penyakit berkembang.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Medical Check Up

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	• UU No 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan • UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit • SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS • UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik • UU No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran • UU No 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan • Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit • Permenkes No 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Penyedia Layanan : • Dokter spesialis dan subspesialis • Dokter gigi dan mulut • Dokter umum tersertifikasi • Perawat dan bidan 2. Pengguna layanan : 3. Pelayanan pasien secara tunai sama dengan pelayanan pasien umum



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Keterangan : Jika pasien kelanjan, maka mendapatkan resep, jika tidak pasien langsung pulang	
4	Jangka waktu penyelesaian	Indikator Kinerja	Waktu Penyelesaian
		Dokter pemberi pelayanan di poliklinik spesialis	100 % Dokter Spesialis
		Ketersediaan Pelayanan	a. Penyakit dalam b. Kebidanan c. Bedah Umum d. Psikiatri e. IPWL f. Paru g. Gigi dan Mulut h. Syaraf i. THT j. Mata k. Orthopedi l. Jantung dan Pembuluhdarah m.VCT
		Jam buka pelayanan	07.30 s/d 16.00 Setiap hari kerja kecuali jumat : 07.30 s/d 11.30
		Waktu tunggu di rawat jalan	≤ 30 menit



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

5.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No.20 Tahun 2017 I. Paket Dasar : 1. Administrasi MCU 2. Pemeriksaan Fisik 3. Pemeriksaan Rontgen dada/paru 4. Pemeriksaan jantunging/EKG 5. Pemeriksaan laboratorium (darah lengkap, urine lengkap) 6. Gula darah puasa 7. Snack Total Rp. 542.700 II. Paket Calon Pekerja 1. Administrasi MCU 2. Pemeriksaan Dokter 3. Pemeriksaan Jantung/EKG 4. Pemeriksaan laboratorium (darah lengkap, urine lengkap, LED, DDR, Tinja rutin, gula darah puasa, gula darah 2 jam PP, fungsi hati (SGOT, SGPT, Alkali Prostat), Biliruben direk, Bilirubin total (HBs AG), trigliserit, fungsi ginjal (ureum, kreatinin, asam urat, VDRL) 5. Pemeriksaan audiometri 6. Pemeriksaan spirometer 7. Pemeriksaan mata : visus, gerakan mata, pundus okuli 8. Snack Total Rp.1.237.500 Pemeriksaan tambahan untuk wanita jika dibutuhkan Pap Smear Rp.359.000 III. Paket Medium 1. Administrasi MCU 2. Pemeriksaan Dokter 3. Pemeriksaan Gigi 4. Pemeriksaan Jantung/EKG 5. Pemeriksaan laboratorium (darah lengkap, urine lengkap, LED, DDR, Tinja rutin, gula darah puasa, gula darah 2 jam PP, fungsi hati (SGOT, SGPT,
-----------	--------------------	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		Alkali Prostat), Biliruben direk, Bilirubin total (HBs AG), tri Administrasi MCU 6. Pemeriksaan Dokter 7. gliserit, fungsi ginjal (ureum, kreatinin, asam urat, VDRL) 8. Rontgen dada/Paru 9. Pemeriksaan mata : visus, gerakan mata, pundus okuli 10. Snack Total Rp.921.500 IV. Paket Eksklusif 1. Administrasi MCU 2. Pemeriksaan Dokter 3. Pemeriksaan Gigi 4. Pemeriksaan Jantung/EKG, treadmill test 5. Pemeriksaan mata 6. Rontgen dada/paru 7. Pemeriksaan Spirometer 8. Pemeriksaan laboratorium (darah lengkap, urine lengkap, LED, DDR, Tinja rutin, gula darah puasa, gula darah 2 jam PP, fungsi hati (SGOT, SGPT, Alkali Phospat), Biliruben direk, Bilirubin total (HBs AG), trigliserit, fungsi ginjal (ureum, kreatinin, asam urat) Total Rp.1.483.000 V. Paket Pra Nikah 1. Administrasi MCU 2. Pemeriksaan Dokter 3. Laboratorium : a. Darah lengkap b. Urin lengkap c. LED d. Tinja Rutin e. Fungsi Hati (SGOT, SGPT, Alkaline Phosphat) f. Hepatitis Marker (HbsAG) g. Fungsi Ginjal (ureum, kreatinin, asam urat) h. VDRL Total Rp. 389.000
--	--	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6.	Produk pelayanan	1. Memberikan pelayanan Medikal Cek Up (MCU) 2. Memberikan pelayanan pemeriksaan spesialisik dan program meliputi : a. Pelayanan Bedah Umum b. Pelayanan Kandungan c. Pelayanan Gigi dan Mulut d. Pelayanan Saraf e. Pelayanan Jiwa f. Pelayanan Penyakit Dalam g. Pelayanan Jantung h. Pelayanan THT i. Pelayanan Orthopedi j. Pelayanan Mata k. Pelayanan Bedah Saraf l. Pelayanan Bedah Urologi m. Pelayanan Paru n. Pelayanan Kulit Dan Kelamin o. Pelayanan IPWL (NAPZA)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: Tersedia jenis ruangan yang meliputi : 1. Klinik Bedah Umum 2. Klinik Kandungan 3. Klinik Gigi 4. Klinik Syaraf 5. Klinik Jiwa 6. Klinik Penyakit Dalam 7. Klinik Jantung 8. Klinik THT 9. Klinik Orthopedi 10. Klinik Mata 11. Klinik Bedah Saraf 12. Klinik Bedah Urologi 13. Klinik Paru 14. Klinik Kulit Dan Kelamin 15. Klinik IPWL (NAPZA) Peralatan: Tensi, tempat tidur, timbangan, EKG, Treadmill, Audimetri, Stetoskop, Spirometri, Sofa, laser mata, dan lain-lain.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARA KAN

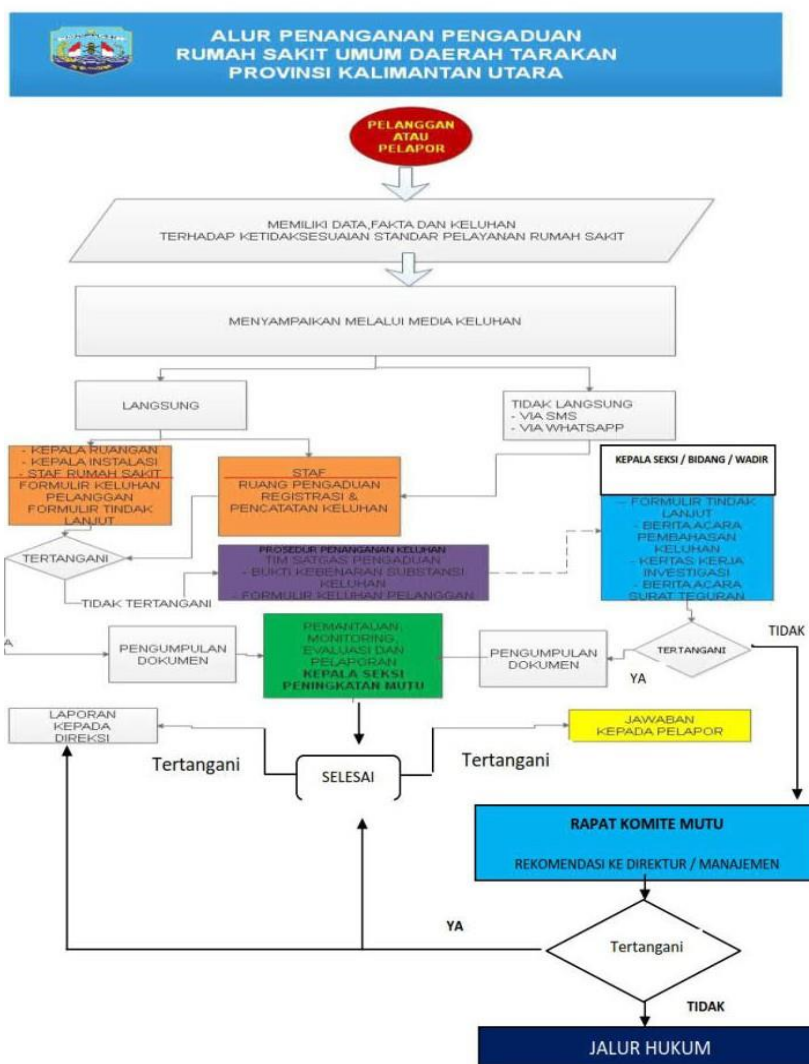
Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter spesialis dan spesialisik 2. Perawat S1 Ners dan DIII 3. Bidan DIV dan DIII
9.	Pengawasan internal	• Satuan Pemeriksa Internal (SPI) • Komite Keperawatan • Komite Medik • Komite mutu rumah sakit • Komite etik dan hukum • Komite tenaga kesehatan lainnya
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan secara langsung/ tatap muka atau lewat media : Surat, Telepon/SMS, media online : web-site, whatsapp. SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
 Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
 Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
 email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N



Sarana pengaduan :

- Ruang pengaduan
- Melalui media online
- SMS Pengaduan

Sumber Pengaduan :

- Keluhan langsung dari pasien, keluarga pasien dan masyarakat
- Media cetak : Koran
- Media elektronik
- Media social : facebook, whatsapp, dll



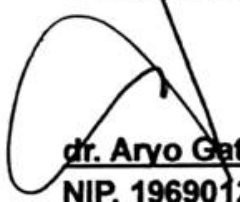
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11.	Jumlah pelaksana	Kepala Instalasi Rawat Jalan : 1 Orang Staf Instalasi Rawat Jalan : 1 Orang Pengadministrasi Rawat Jalan : 1 Orang Dokter Spesialis : 40 Orang Dokter Gigi dan mulut : 2 Orang Perawat: 26 Orang Perawat gigi : 3 orang Bidan : 3 orang Administrasi klinik gigi : 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Sertifikat Lulus AKREDITASI KARS 2012 Nomor - SK Pemberlakuan: • SPO Medik • SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD Tarakan No.KP.04.05.2.1.XI.107104)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Motto : Melayani sepenuh hati - Deklarasi Patient Safety - 7 Langkah Pasien Safety 1. Bangun kesadaran akan nilai keselamatan pasien 2. Pimpin dan dukung staf anda 3. Integrasikan aktivitas pengelolaan resiko 4. Kembangkan system pelaporan 5. Libatkan dan berkomunikasi dengan pasien 6. Belajar dan berbagi pengalaman tentang keselamatan pasien 7. Cegah cedera melalui implementasi system keselamatan pasien

**Kepala Instalasi Rawat jalan
Pelayanan MCU**


dr. Aryo Gatot Ketarto
NIP. 196901271999031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT (PKRS)

A. PENDAHULUAN

Promosi Kesehatan adalah upaya yang dilakukan terhadap masyarakat sehingga mereka mau dan mampu untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan mereka sendiri. Promosi kesehatan bukan hanya diperlukan dalam pelayanan preventif dan promotif saja, melainkan juga diperlukan pada pelayanan kuratif dan rehabilitative atau pelayanan Rumah Sakit.

Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) adalah Upaya rumah Sakit untuk meningkatkan kemampuan pasien, keluarga dan kelompok - kelompok masyarakat, agar pasien dapat mandiri dalam mempercepat penyembuhan dan rehabilitasinya, keluarga dan kelompok-kelompok masyarakat dapat mandiri dalam meningkatkan kesehatan, mencegah masalah-masalah kesehatan, dan mengembangkan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat, melalui pembelajaran dari, oleh, untuk dan bersama mereka, sesuai sosial budaya mereka, serta didukung kebijakan publik yang berwawasan kesehatan

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- UU RI No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan : psl 7, 8. 17, 18 dan 47. - Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit: Pasal 10 ayat 2 butir m dan pasal 29 butir a. - Keputusan Menteri Kesehatan Nomer 1193/Menkes /SK / X/2004 tentang kebijakan Nasional Promosi Kesehatan. - Keputusan Menteri Kesehatan nomer



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		004/Menkes/SK/ II/ 2012 tentang petunjuk teknis pelaksanaan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS). - Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan nomor: 821.29/2.1-12919/RSUD TRK/2017 tentang Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).
2	Persyaratan Pelayanan	- Ada Sk Direktur tentang nama2 Narasumber dan pemberi edukasi. - Ada sertifikat pelatihan edukasi untuk semua pemberi edukasi - Ada jadwal pelaksanaan Penyuluhan kesehatan dan pemutaran video kesehatan - Ada sound system, LCD proyektor dan TV - Ada peserta (pasien dan keluarga) serta absen peserta. - Ada ruang tempat pelaksanaan penyuluhan
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Standar Prosedur Operasional Pemberian edukasi pasiendan keluarga - Standar Prosedur Penyuluhan kesehatan - Standar prosedur Oprasional pelaksanaan Demonstrasi/peragaan - Standar Prosedur Pembuatan leaflet - Standar Prosedur Operasional Pemutaran Videokesehatan
4	Waktu pelayanan	Sesuai jadwal
5	Biaya/tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	- Informasi pelayanan dan kesehatan - Penyuluhan kesehatan - Pemutaran Video kesehatan - Edukasi pasien dan keluarga - Pembuatan media cetak berupa :



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Leaflet, Benner, poster dan buklet - Pembuatan media elektronik berupa : Rekaman dan Video kesehatan - Demonstrasi / Peragaan
7	Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas	- Over head projector (OHP) - Amplifier & wireless microphone - Layar yang dapat digulung - Kamera foto - Cassette recorder/player - TV di tiap ruangan tunggu pasien - Computer & printer - Laptop & LCD projector untuk presentasi - Gadget kelengkapan laptop untuk presentasi - Public address system (PSA)/ Megaphone
8	Kompetensi pelaksana	- Pendidikan sarjana kesehatan - Pendidikan D3 Kesehatan + 5 tahun pengalaman kerja - Mempunyai sertifikat pelatihan Edukasi
9	Pengawasan internal	- Ka. Unit PKRS - Wadir Pelayanan
10	Pengelolaan pengaduan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN <pre> graph TD A([PELANGGAN ATAU PELAPOR]) --> B[/MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT/] B --> C[MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN] C --> D[LANGSUNG] C --> E[TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP] D --> F["- KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN - PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT"] E --> G[KEPALA SEKSI / BIDANG / WADIR] F --> H{PERTANGANI} G --> I["- FORMULIR TINDAK LANJUT - BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN - KERTAS KERJA INVESTIGASI - BERITA ACARA SURAT TEGURAN"] H --> J[TIDAK PERTANGANI] I --> K{PERTANGANI} J --> L[PENGUMPULAN DOKUMEN] K --> M["- PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN - TIM SATGAS PENGADUAN - BUKTI KEBENARAN SUBSTANSI KELUHAN - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN"] L --> N[REKAMITAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA SEKSI PENINGKATAN MUTU] M --> O[PENGUMPULAN DOKUMEN] N --> P{PERTANGANI} O --> Q[JAWABAN KEPADA PELAPOR] P --> R[SELESAI] Q --> R R --> S[LAPORAN KEPADA DIREKSI] R --> T[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI KE DIREKTUR / MANAJEMEN] T --> U{PERTANGANI} U --> V[JALUR HUKUM] U --> R </pre>
11	Jumlah pelaksana	- 1 Ka. Unit PKRS - 3 orang staf - 20 orang anggota Tim
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan di laksanakan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN

Jalan Pulau Irian No. 01, Tarakan Kode Pos 77113
Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang bersertifikasi dan kompeten di bidangnya
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi dilaksanakan rapat bulanan, triwulan dan rapat insidentil bila bila diperlukan

Kepala Unit PKRS

Ns. Hj. Hartawati, S.Kep. M.Kes