



STANDAR PELAYANAN

RSUD dr H JUSUF SK
Provinsi Kalimantan Utara
Tahun 2024



rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id,
rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 di RSUD dr. H. Jusuf SK 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 itu, kami sebagai tim penyusun standar pelayanan publik di RSUD dr. H. Jusuf SK mengucapkan terima kasih kepada semua pihak hingga selesainya kegiatan ini dengan baik.

Tarakan, 1 Maret 2024

Plt. Direktur



dr. Budy Aziz B. Sp. Pk

Pembina

NIP 19601021138711101

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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK
NOMOR: 100.3.6/2.1-271 /RSUD dr. HJSK

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RSUD dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik.

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Jusuf SK tentang Standar Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020

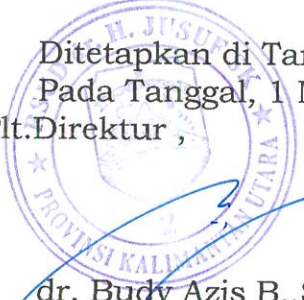
Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013, Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/Menkes/Per/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 464);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Ombudsman RI Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
12. Surat Perintah Gubernur Kalimantan Utara Nomor: 821/785.1/2-BKD Tentang Penunjukan Pelaksana Tugas Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara a.n dr. Budy Azis B.,Sp.PK.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan Publik di RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara yang selengkapnya sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Direktur RSUD dr. H. Jusuf SK ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana, serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara.
- KETIGA : Direktur dan jajaran manajemen RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara wajib melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik ini dan melakukan monitoring serta evaluasi secara berkala.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan
Pada Tanggal, 1 Maret 2024
Plt.Direktur ,

dr. Budy Azis B.,Sp.PK
Pembina
NIP. 197403302008031002

BAB I
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RSUD dr. H. Jusuf SK

PROVINSI KALIMANTAN UTARA

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 RSUD dr. H Jusuf SK melakukan revisi dan perbaikan standar pelayanan publik yang telah disusun sebelumnya agar pelayanan yang diselenggarakan serasi, selaras dan seimbang dengan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. H Jusuf SK

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
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RSUD dr. H. Jusuf SK

PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

PELAYANAN INSTALASI.....

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	

()

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 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 RSUD dr. H Jusuf SK melakukan revisi dan perbaikan standar pelayanan publik yang telah disusun sebelumnya agar pelayanan yang diselenggarakan serasi, selaras dan seimbang dengan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. H Jusuf SK

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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 PUBLIK
RSUD dr. H. Jusuf SK

PROVINSI KALIMANTAN UTARA



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id
TARAKAN

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

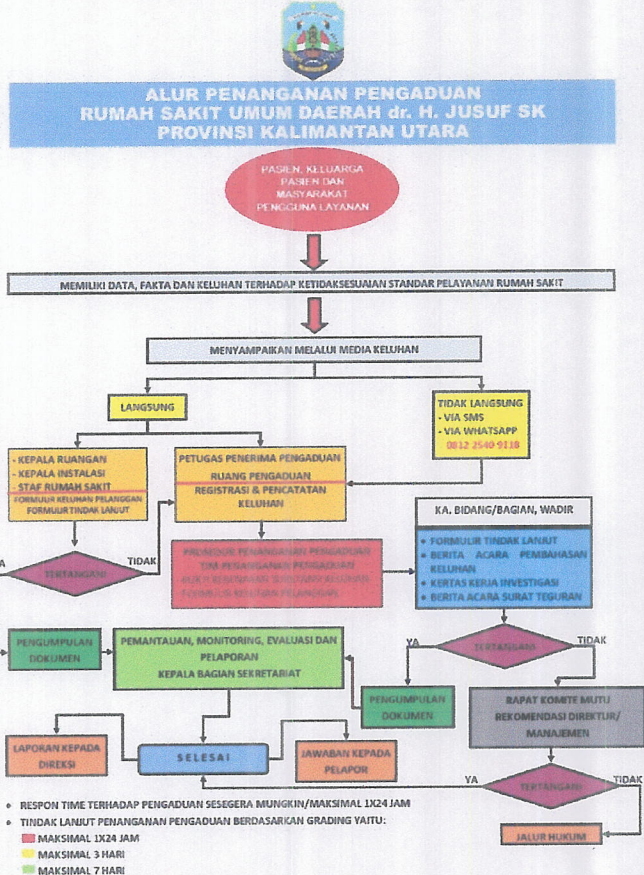
Jenis Pelayanan Gawat Darurat

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 • 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 • Akreditasi STARKES Tahun 2022
2.	Persyaratan Pelayanan	• Penyedia Layanan : 1. Pelayanan 24 jam 2. Dokter spesialis terjadwal 3. Dokter umum 4. Perawat dan bidan 5. Billing RS 6. Depo Farmasi

		- Pengguna layanan : - Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum kecuali : - Pasien BPJS harus menunjukkan kartu Askes																				
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT <pre>graph TD subgraph PASIEN A1[Datang Sendiri] A2[Rujukan Dokter] A3[Rujukan Puskesmas] A4[Rujukan RS Lain] end A1 --> B[Tempat Pendaftaran Pertama Pasien TP3] A2 --> B A3 --> B A4 --> B B --> C[Instalasi Gawat Darurat IGD] C -- 1 --> D{Perlu dilakukan pemeriksaan Penunjang?} D -- Ya --> E[Laboratorium Radiologi] E -- Hasil --> C D -- Tidak --> F{Dapat dilakukan Perawatan di RSUD Tarakan?} C -- 2 --> F F -- Ya --> G[Ruang Perawatan OK HD ICU/ICCU Perinatologi] F -- Tidak --> H[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>Pemberi layanan 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>80,83 %</td></tr><tr><td>Kematian pasien ≤ 24 jam</td><td>0,002 ‰</td></tr><tr><td>Pasien jiwa dapat ditenangkan dalam waktu ≤ 24 jam</td><td>100 %</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	Pemberi layanan 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	80,83 %	Kematian pasien ≤ 24 jam	0,002 ‰	Pasien jiwa dapat ditenangkan dalam waktu ≤ 24 jam	100 %	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																					
Pemberi layanan 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	80,83 %																					
Kematian pasien ≤ 24 jam	0,002 ‰																					
Pasien jiwa dapat ditenangkan dalam waktu ≤ 24 jam	100 %																					
Pasien yang diharuskan membayar uang muka	0 %																					
5.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan pergub Kaltara no.20 tahun 2017																				
6.	Produk pelayanan	- Memberikan pelayanan gawat darurat spesialisik bidang bedah, bidang medik non bedah, bidang obstetric ginekologi selama 24 jam - Diagnosis penanggulangan:																				

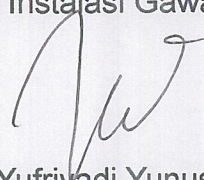
		- Renjatan (shock) : kardiogenik, hipovolemik, hemoragik, septic Pireksia/hiperpireksia. - Kegawatan kardiovaskuler, payah jantung akut, asma kardiale, infark jantung akut, hipertensi berat, ensefalopatia-hipertensive - Penurunan kesadaran, ketosis, uremia, hepatic, koma, CVA, malaria seplebia - Gangguan keseimbangan asam basa, gangguan keseimbangan cairan dan elektrolit - Gangguan pernafasan asfiksia - Asma bronkiale/status asmalikus - Pneumotoraks, efusi pleural, pendarahan hematemesis, homoptoe
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 - Resusitasi set - Tandu traicer. - Long spaiboot - Oksigen - Nebulizer R. tindakan Medik - Wound toilet set - Toraks drain set - Vena setie set - Evakuator (emergency set)

		- Partus set - Curettage set - Vacuum set - Forceps set - Basic ENT set - ENT set - Eye set - Set kumbah lambung - Endoscopy equipment - monitor observasi - set bedah dasar - set laparatomi - set apendektomi - set section cesaria - set bedah anak - set nephrektomi - set vascular - set neurosurgery - set orthopedic - set urologi emergensi - set bedah plastic emergensi - set laparoscopi - set endoscopy surgery - set anasthesi - peralatan ICU: ventilator, monitor - perawatan luka bakar - peralatan dekontaminasi - peralatan isolasi pasien penunjang Medik: Radiologi - konvensional 250 mA dan 500 mA - USG - CT-Scan Gas Medik - Oksigen - Gas anesthesia Non Medik - Alat rumah tangga - Alat administrasi - Alat teknis Obat-obatan - Obat bantuan hidup - Obat stabilisasi - Obat untuk terapi cepat
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memberi pelayanan gawat darurat pada bidang spesialis masing-masing 2. Dokter jaga khusus di IGD 24 jam dan perawat yang telah mendapat Pelatihan ATLS, ACLS dan TRIASE 3. Perawat yang telah mendapatkan pelatihan PPGD, BTCLS dan TRIASE.

		4. Bidan yang telah mendapatkan pelatihan APN,BTCLS, RESUSITASI NEONATUS dan TRIASE.
9.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Tarakan untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118  ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIENT, KELUARGA PASIENT DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUJIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA, BIDANG/BAGIAN, WADIR + FORMULIR TINDAK LANJUT + BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN + KERTAS KERJA INVESTIGASI + BERITA ACARA SURAT TEGURAN YA TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YA TIDAK JALUR HUKUM • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1x24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: ■ MAKSIMAL 1x24 JAM ■ MAKSIMAL 3 HARI ■ MAKSIMAL 7 HARI
11.	Jumlah pelaksana	Ka.Inst IGD: 1 Orang Admin IGD: 2 Orang Dokter Jaga IGD 24 Jam: 4 Orang Ka.Ru IGD: 1 Orang Perawat IGD: 38 Orang Bidan PONEK IGD : 24 Orang. Profile Keperawatan: terlampir
12.	Jaminan pelayanan	SK Pemberlakuan: - SPO Medik - SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD dr H Jusuf SK Tarakan No.KP.04.05.2.1.XI.107104) - Peningkatan mutu internal dilakukan dengan metode dan tehnik yang berbasis review dokuman rekam

		medis, audit medis, pasien safety, obsefasi kinerja klinis atau wawancara/kuisiuner dengan staff dan pelanggan - Akreditasi 16 Pelayanan Kars SERT/514/XII/2022 - ISO 22301 Business Continuity Management System Standard - ISO 9001:2008 Quality Management System
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 pelaposan 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 1 X

Kepala Instalasi Gawat Darurat



dr Yufriyadi Yunus, SpB

Nip: 197906182007011013



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 Nonpendidikan No. 445/ K.85/2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		BPPMD-IV/2011 - Permenkes RI no. 290/Menkes/Per/III/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran
2.	Persyaratan Pelayanan	- Penyedia Layanan : - Pemberi pelayanan dokter spesialis bedah - Dokter spesialis anestesi - Perawat dengan sertifikasi bedah dasar - Perawat anestesi yang bersertifikasi - Apoteker - Pengguna Layanan: - Pelayanan pasien BPJS/JKN sama dengan pelayanan pasien umum - Pasien BPJS/JKN harus menunjukkan kartu BPJS/JKN - Untuk pasien BPJS/ JKN tata cara pelayanan mengikuti peraturan yang ada.
3.	Sistem Mekanismedan Prosedu	PELAYANAN INSTALASI KAMAR OPERASI EMERGENCY <pre>graph TD A[Pasien : • Datang sendiri • Rujukan dokter • Rujukan puskesmas • Rujukan RS lain] -- Hasil --> B[Tempat pendaftaran pertama pasien (TP3)] B --> C[Instalasi gawat darurat (IGD)] D[Laboratorium • Radiologi] --> E[Perlu dilakukan pemeriksaan penunjang] C --> E E --> D F[Unit perawatan] --> G[OK CITO] C --> G G --> H[Dapat dilakukan perawatan di RSUD Tarakan]</pre>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.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.	KompetensiPelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Anestesi 3. Perawat S1 Ns, D.IV, D.III yang telah mendapatpelatihan 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 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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12.	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO pelayanan medic dan keperawatan - SPO Keperawatan (SK.Dir RSUD TarakanNo.KP.04.05.2.1.XI.107104) • Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KARS No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan PredikatParipurna - ISO 9000:1 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 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 Gawat Darurat

dr Yufriyadi Yunus, SpB
Nip: 197906182007011013



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF
PICU

A. PENDAHULUAN

Pelayanan perawatan *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU) 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 PICU di rumah sakit berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Intensif

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	– PP No 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit. – 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. – Permenkes No 3 Tahun 20202 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. – Permenkes No 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit. – Permenkes No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. – Pergub Kaltara No 30 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah. – Permenkes No 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. – UU No 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		– Kepmenkes Nomor 1778/Menkes/SK/XII/2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan <i>Intensive Care Unit</i> (ICU) di Rumah Sakit. – 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.
2	Persyaratan Pelayanan	Indikasi rawat ruang PICU dilakukan berdasarkan penilaian dokter yang merawat (spesialis anak, spesialis bedah anak, spesialis jantung dan pembuluh darah, spesialis neurologis, spesialis bedah saraf, spesialis ortopedi) terhadap anak (rentang usia 29 hari hingga 18 tahun) dengan kondisi kritis. Terdapat beberapa kriteria masuk rawat PICU RSUD dr H Jusuf SK, yaitu berdasarkan: 1. Prioritas rawat, yaitu: a. Pasien prioritas satu Kelompok ini meliputi anak sakit kritis yang dengan terapi intensif dapat sembuh sempurna serta dapat tumbuh dan berkembang sesuai usia dan potensi genetiknya. b. Pasien prioritas dua Kelompok ini meliputi anak sakit kritis dengan penyakit dasar yang secara medis saat ini belum dapat ditanggulangi namun dengan terapi intensif mampu menanggulangi keadaan kritis sepenuhnya, hingga anak kembali pada keadaan sebelum dirawat di PICU. c. Pasien prioritas tiga Kelompok ini meliputi anak sakit kritis dengan penyakit dasar yang menyebabkan anak tidak mempunyai kontak dengan lingkungannya secara permanen dan tidak mengalami tumbuh kembang. d. Pasien prioritas empat Kelompok ini meliputi anak sakit kritis dengan prognosis sangat buruk yang meskipun dengan terapi intensif tidak mampu mencegah proses kematian (tidak merupakan indikasi rawat PICU). 2. Gangguan sistem organ yang mengancam nyawa.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

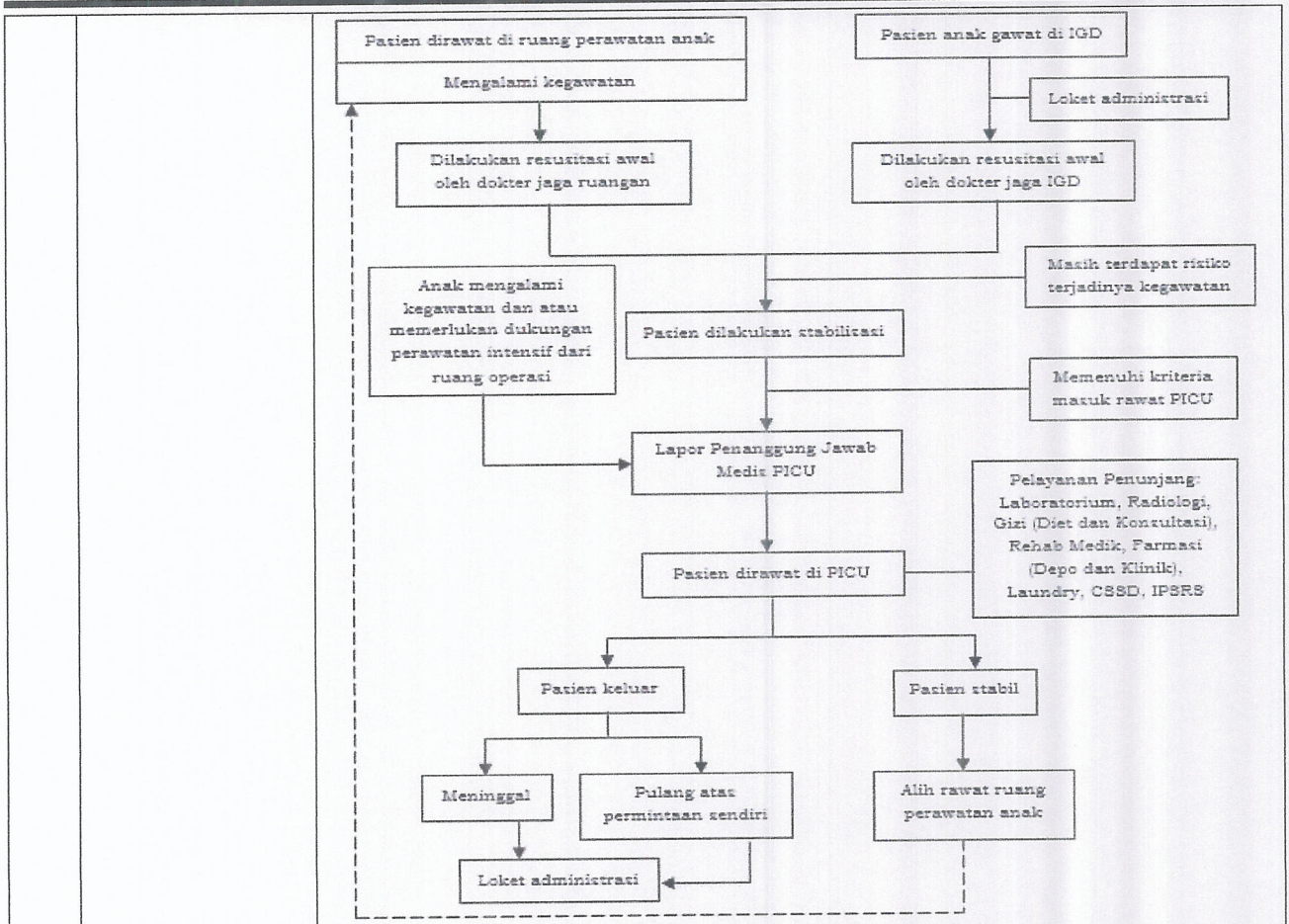
TARAKAN

		3. Penilaian kegagalan sistem organ dengan menggunakan skoring PELOD-2 (<i>Pediatric Logistic Organ Dysfunction</i>), yang terdiri dari variabel penilaian berikut: a. Neurologi yang terdiri dari <i>Glasgow Coma Score</i> (GCS) dan reaksi pupil); b. Kardiologi yang terdiri dari laktatemia, <i>mean arterial pressure</i> (MAP); c. Renal yang terdiri dari nilai kreatinin; d. Respiratori yang terdiri dari PaO₂, PaCO₂, serta kebutuhan penggunaan ventilasi invasif; e. Hematologi yang terdiri dari hitung sel darah putih, platelet. Pasien tidak memerlukan perawatan PICU akan dilakukan penilaian oleh DPJP berdasarkan kriteria sebagai berikut: 1. Parameter hemodinamik stabil; 2. Kebutuhan suplementasi oksigen minimal; 3. Tidak lagi dibutuhkan tunjangan inotropik, vasodilator, antiaritmia, atau bila masih dibutuhkan, digunakan dalam dosis rendah dan dapat diberikan dengan aman diluar ruang intensif; 4. Disritmia jantung terkontrol; 5. Neurologi stabil kejang terkontrol; 6. Pasien dengan trakeomalasia, tidak lagi membutuhkan pengisapan lendir yang berlebihan; 7. Staf medik dan keluarga telah melakukan penilaian bersama dan menyepakati bahwa tidak lagi ada keuntungannya untuk tetap mempertahankan anak di ruang intensif.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan Perawatan PICU berdasarkan Keputusan Direktur RSUD dr H Jusuf SK No: 067/2.1-5260/RSUD JSK/2022 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Intensif- <i>Pediatric Intensive Care Unit</i> (PICU) 2022 ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id
TARAKAN



Gambar 1. Alur Pelayanan Perawatan PICU

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan kondisi klinis pasien.
5	Biaya/ Tarif	Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No 20 Tahun 2017. Permenkes No 64 Tahun 2016 tentang Tarif Standar Pelayanan JKN.
6	Produk Layanan	Ruang rawat intensif anak (PICU) RSUD dr H Jusuf SK memiliki tingkat pelayanan sekunder. Pelayanan PICU sekunder memberikan standar PICU yang tinggi pada penatalaksanaan anak sakit kritis misalnya pneumonia, diare, dengue, malaria, measles, sepsis bakterial yang berat, kasus bedah, pengelolaan trauma, dan lain-lain. Mampu memberikan dukungan ventilasi mekanis lebih lama serta



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Ruang PICU memiliki: <u>Sarana:</u> – Empat (4) tempat tidur yang terdiri dari satu (1) tempat tidur isolasi, dan tiga (3) tempat tidur non isolasi, yang masing-masing terdapat <i>bedhead unit</i> yang dilengkapi dengan <i>electrical socket</i>, <i>wall outlet</i> gas medik (oksigen dan udara tekan medik) dan <i>inlet</i> vakum medik. – Monitor pasien dan meja kabinet yang terdapat di masing-masing tempat tidur pasien. – <i>Nurse station</i>. – Troli emergensi. – Defibrilator. – Ventilator. – <i>Vein Viewer</i>. – <i>Infuse pump</i>. – <i>Syringe pump</i>. – <i>Portable pulse oxymetry</i>. – <i>Portable automatic blood pressure</i>. – <i>Baby scale</i>. – Oksigen transport. <u>Prasarana:</u> Ruang PICU memiliki ruang peralatan, <i>pantry</i> pasien, <i>spoelhoek</i>, loker (ruang ganti petugas), toilet petugas, dan ruang kantor (ruang dokter, KIE, administrasi, dan kepala ruang).
9	Kompetensi Pelaksana	– Kepala Instalasi Rawat Intensif, yaitu Dokter Spesialis Anesthesiologi. – Penanggung Jawab Medis Ruang PICU, yaitu Dokter Spesialis Anak. – Kepala Ruang PICU, yaitu Ners Spesialis Keperawatan Anak. – Ketua Tim PICU, yaitu Ners yang memiliki sertifikasi BTCLS dan <i>Perceptorship</i>. – Perawat PICU dengan pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki sertifikasi BTCLS, serta dua (2) perawat diantaranya



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		memiliki tambahan sertifikasi pelatihan khusus Keperawatan PICU.
10	Pengawasan Internal	– Kepala Instalasi Rawat Intensif – Satuan Pemeriksa Internal (SPI) – Komite Mutu dan Keselamatan Pasien – Komite Medik – Komite Keperawatan – Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)
11	Jumlah Pelaksana	– Satu (1) orang Kepala Instalasi Rawat Intensif, yaitu Dokter Spesialis Anestesiologi. – Satu (1) Penanggung Jawab Medis Ruang PICU, yaitu Dokter Spesialis Anak. – Satu (1) Kepala Ruang PICU, yaitu Ners Spesialis Keperawatan Anak. – Satu (1) Ketua Tim PICU, yaitu Ners Generalis. – 12 orang perawat PICU yang bersertifikasi BTCLS, dan dua (2) perawat diantaranya memiliki sertifikasi pelatihan khusus Keperawatan PICU, dengan pembagian shift sebagai berikut: • Shift pagi : 07.30 – 14.30 • Shift siang : 14.30 – 21.30 • Shift malam : 21.30 – 07.30 – Terdapat masing-masing satu (1) nutrisisionis dan apoteker klinis, serta fisioterapis. – Satu (1) petugas administrasi yang mampu menangani administrasi pasien. – Satu (1) petugas <i>cleaning service</i>.
12	Jaminan Pelayanan	– SPO Pelayanan Medis. – SPO Pelayanan Keperawatan. – Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit No: KARS-SERT/514/XII/2022 (Lulus Paripurna). – Pasien yang dirawat di PICU ditangani oleh DPJP sesuai dengan kondisi dan gangguan medis yang dialami pasien. – Standar minimal sebesar $\leq 3\%$ rerata pasien yang kembali ke PICU dengan kasus yang sama < 72 jam.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		– Perawat PICU minimal DIII Keperawatan dengan sertifikasi BTCLS.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan keamanan pasien dan petugas dilakukan monitoring dan evaluasi terkait pelaksanaan: 1. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP). 2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI). 3. Keselamatan Kerja Karyawan (K3).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	– Rapat koordinasi internal terkait pelaksanaan pelayanan PICU dilakukan setiap 3 bulan sekali. – Evaluasi seluruh staf dilakukan melalui penilaian kinerja dan SKP setiap semester.

Penanggung Jawab Ruang PICU

dr. Rahmawati, Sp.A., M.Kes
NIP. 198502152011012001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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/II/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
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720

Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

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 dan kuratif pada pasien.
4	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pelayanan disesuaikan dengan lamanya konseling
5	Biaya / tarip	
6	Produk pelayanan	- Pemeriksaan fisik - Pemberian blanko pemeriksaan penunjang - konseling
7	Sarana dan pra sarana atau fasilitas	- timbangan - stetoscope - informend consent
8	Kompetensi pelaksana	- 1 dokter spesialis - 1 dokter umum - 2 perawat - 1 psikologi - 1 analis laboratorium - 1 administarasi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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 : rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIEN, KELUARGA PASIEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR FORMULIR TINDAK LANJUT BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BERITA ACARA SURAT TEGURAN PERTANGGUNGJAWABAN PERTANGGUNGJAWABAN PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN PERTANGGUNGJAWABAN PERTANGGUNGJAWABAN JALUR HUKUM • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: - MAKSIMAL 1X24 JAM - MAKSIMAL 3 HARI - MAKSIMAL 7 HARI



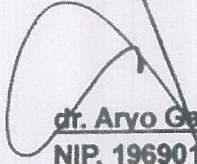
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah pelaksana	- 6 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
Pelayanan MCU


dr. Aryo Gatot Ketarto
NIP. 196901271999031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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)

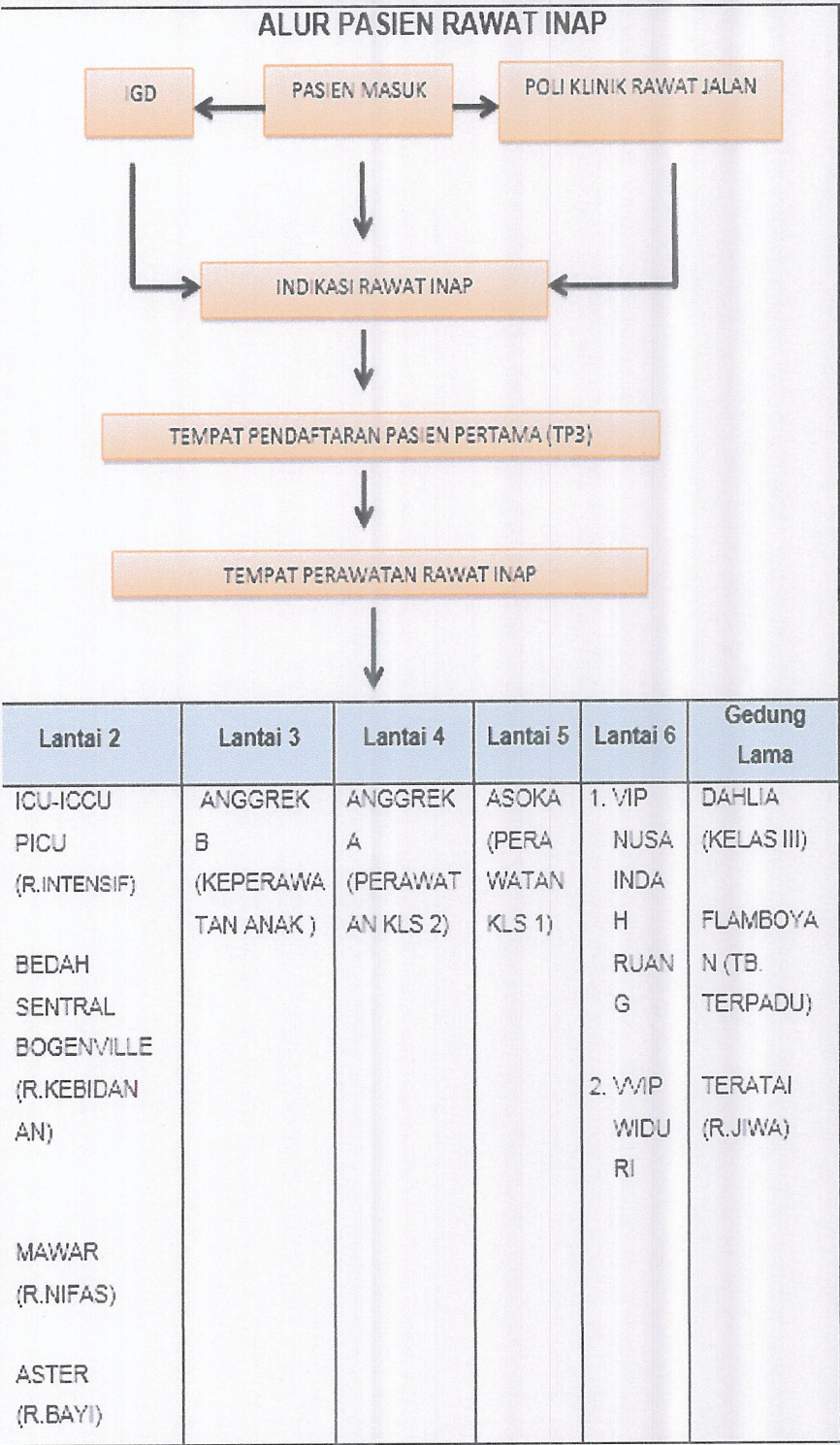


PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

3 Sistem mekanisme, dan prosedur





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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	• 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	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

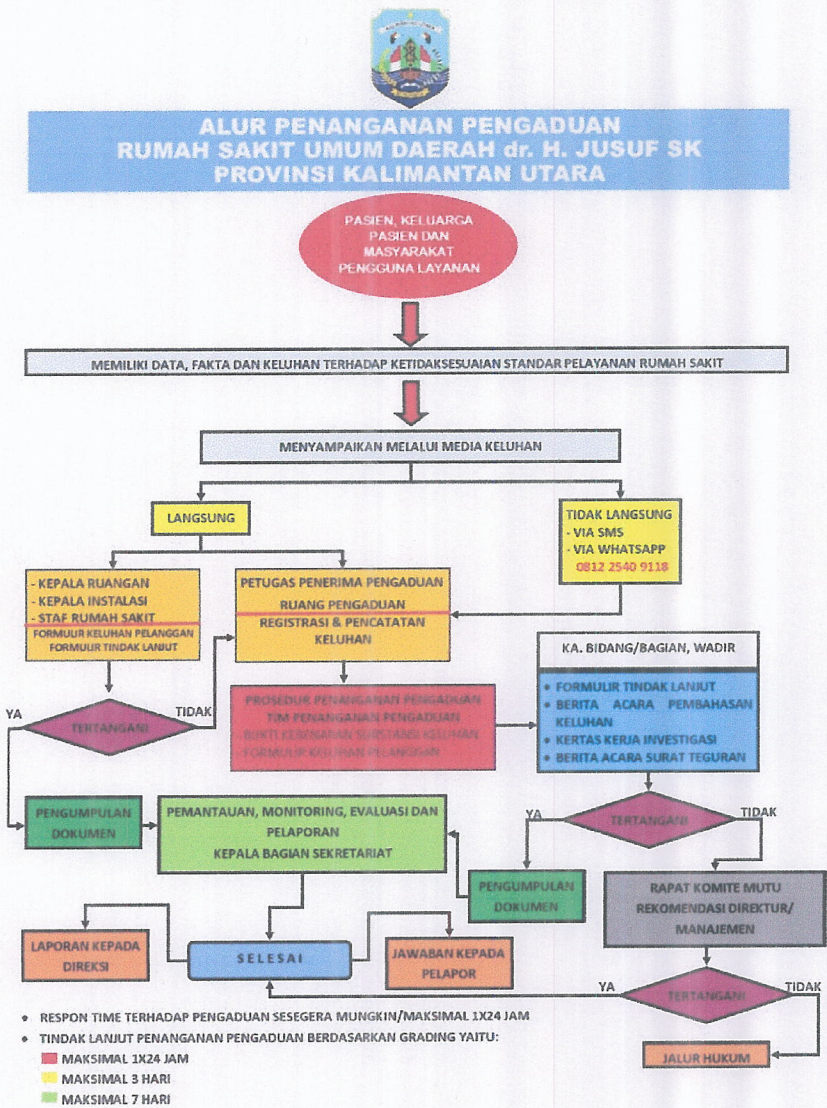
Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

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
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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 • Dokter jaga ruangan 24 jam : 2 orang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudhrjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		• 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 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
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

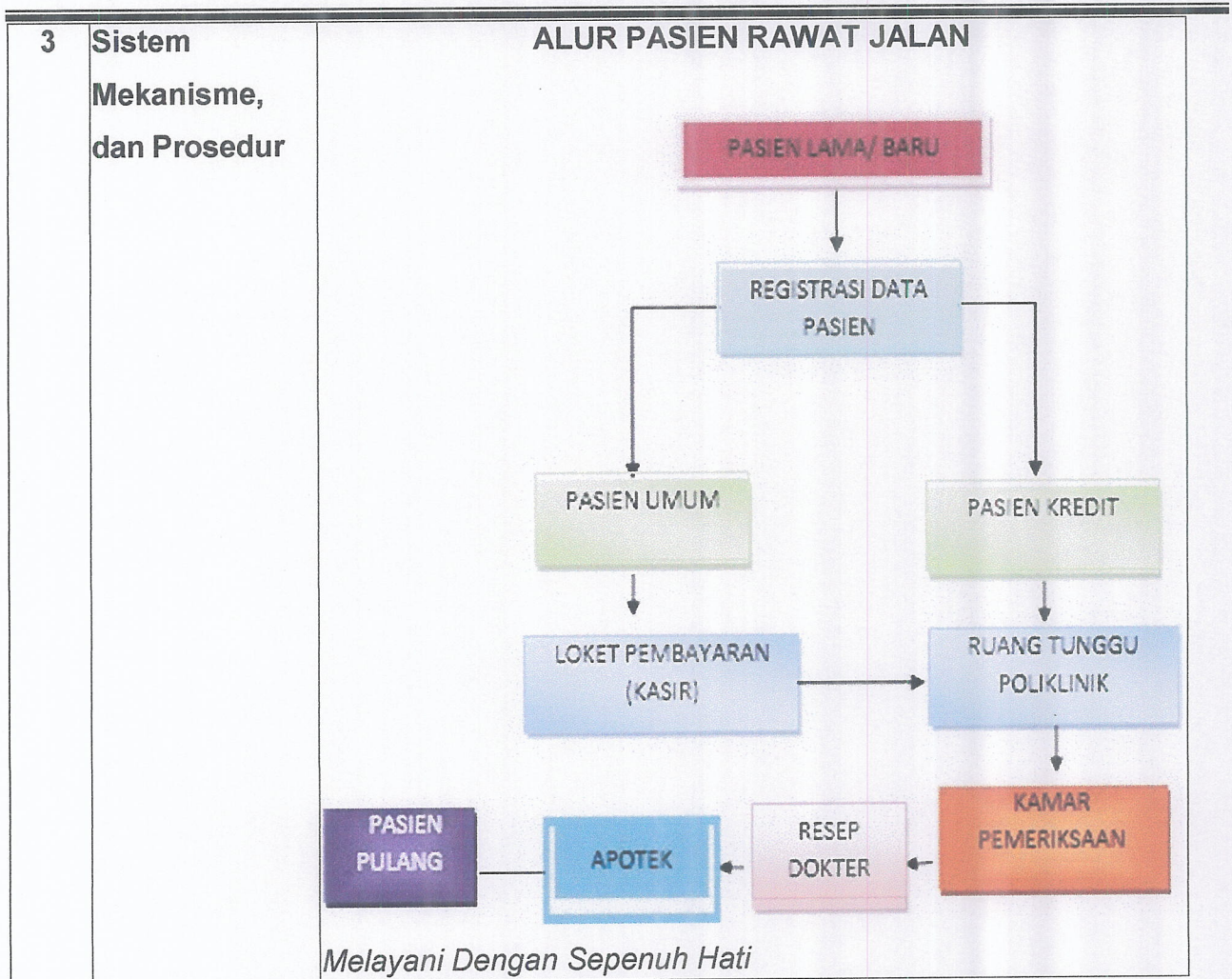
2	Persyaratan Pelayanan	- Penyedia Layanan: • Dokter spesialis • Dokter gigi dan mulut • Dokter umum tersertifikasi • Perawat dan bidan - Pengguna Layanan: • Pelayanan pasien BPJS/ JKN sama dengan pelayanan pasien umum • Jaminan perawatan bagi pasien BPJS/ JKN • Rekam medik
---	-----------------------	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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 16.00 setiap hari kerja kecuali Jumat : 08.00 s/d 16.30
		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	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6	Produk Pelayanan	• Memberikan pelayanan Medical Check Up (MCU) • Memberikan pelayanan pemeriksaan spesialisik dan program : 1. Pelayanan Bedah Umum 2. Pelayanan Bedah Digestif 3. Pelayanan Kebidanan dan Kandungan 4. Pelayanan Gigi 5. Pelayanan Anak 6. Pelayanan Tumbuh Kembang 7. Pelayanan Syaraf 8. Pelayanan EEG 9. Pelayanan Jiwa 10. Pelayanan Penyakit Dalam 11. Pelayanan Jantung 12. Pelayanan Treadmil 13. Pelayanan THT 14. Pelayanan Orthopedi 15. Pelayanan Mata 16. Pelayanan PKBRS 17. Pelayanan Bedah Syaraf 18. Pelayanan Bedah Urologi 19. Pelayanan Bedah Anak 20. Pelayanan Paru 21. Pelayanan TB DOTS 22. Pelayanan TB MDR/RO 23. Pelayanan Kulit dan Kelamin 24. Pelayanan IPWL (NAPZA)
---	------------------	--



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		22. Pelayanan VCT 23. Pelayanan PDP 24. Pelayanan Onkologi
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 24. Klinik Medikal Cek Up (MCU)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

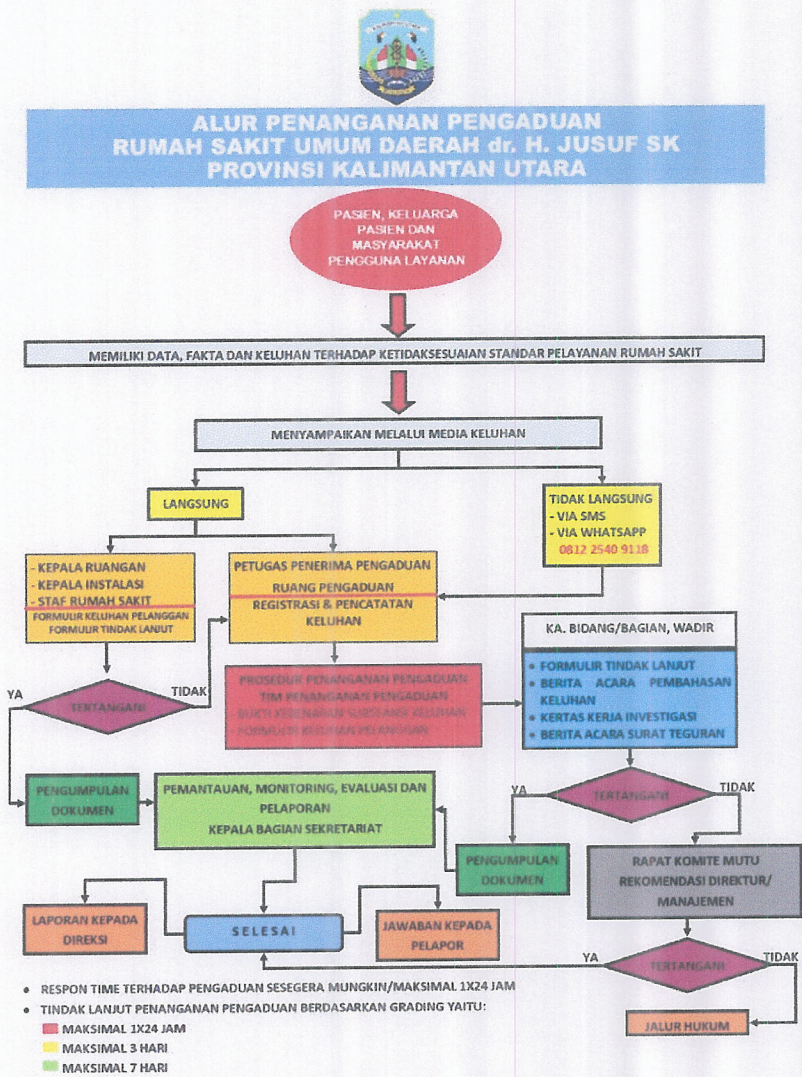
Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudhrjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

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)

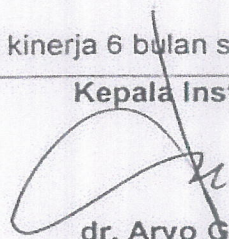
- Pengaduan langsung ke Costumer Service
- Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM)
- E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

ALUR PELAYANAN RUANG PENGADUAN



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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI ICCU

A. PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Rumah Sakit (RS) yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan RI, Dirjen Pelayanan Medik Direktorat RS Umum dan Pendidikan tahun 1994, menyebutkan bahwa cakupan pelayanan intensif dibagi sesuai dengan bidangnya (dictum C), yaitu *Intensive Cardiovascular Care Unit (ICCU/ICVCU)* dipimpin oleh dokter yang berwenang di bidangnya (Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah/Sp.JP); suatu kondisi yang sudah sejak lama dianut oleh negara-negara maju. Diharapkan minimal di semua RS tipe A dan B di Indonesia mempunyai ICCU/ICVCU yang terpisah dari *Intensive Care Unit (ICU)* umum, sehingga dapat menurunkan angka kematian akibat penyakit jantung secara nasional. Selain itu juga diperlukan ruang perawatan *intermediate/high cardiovascular care unit (HCCU)* sebagai penunjang ICCU/ICVCU dan menjadi bagian yang saling berhubungan dalam perawatan pasien dengan penyakit KV.

Pelayanan rawat intensif KV merupakan pelayanan yang kompleks dan memerlukan standar-standar tertentu yang harus dipenuhi, karena pada dasarnya jenis pelayanan ini selalu terkait dengan penyakit-penyakit dengan kegawatan KV yang dapat mengancam nyawa. Oleh karena itu perlu dibuat suatu pedoman pelayanan ICCU/ICVCU yang dapat digunakan sebagai acuan bagi para pemberi pelayanan dalam melakukan perawatan intensif bidang KV.

Pelayanan *Intensive Cardiovascular Care Unit & High Cardiovascular Care Unit* (ICCU & HCCU) dikelola untuk memberikan perawatan khusus pada pasien yang memerlukan perawatan intensif akibat mengalami gangguan jantung dan pembuluh darah dengan melibatkan tenaga kesehatan terlatih, serta didukung dengan kelengkapan peralatan khusus, sesuai dengan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan *Intensive Cardiovascular Care Unit & High Cardiovascular Care Unit* di Rumah Sakit berdasar pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

B. STANDAR PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- 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. - Pergub Kaltara No 30 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah. - Permenkes No 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. - Permenkes No 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit. - Permenkes No 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. - Permenkes No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. - PP No 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. - 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 - UU No 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. - 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.
2	Persyaratan Pelayanan	- Surat masuk Rumah Sakit - Rekam Medis - BPJS - Identitas pasien (KTP) - Rujukan

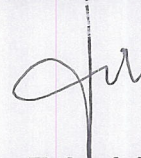
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<i>Pelayanan Intensive Cardiovascular Care Unit dan High Cardiovascular Care Unit</i> <pre> graph TD IGD[IGD] --> ICU[Ruang Perawatan ICCU/HCCU] PH[Poliklinik / Hemodialisa] --> ICU Cathlab[Cathlab] --> ICU RO[Ruang Operasi] --> ICU RPL1[Ruang Perawatan Lain] --> ICU ICU --> PK[Perbaikan Klinis] ICU --> M[Meninggal] ICU --> R[Rujuk] ICU --> KAP[Keluar Atas Permintaan Sendiri] PK --> RPL2[Ruang Perawatan Lain] M --> RJ[Ruang Jenazah] R --> L1[Loket] KAP --> L2[Loket] </pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama rawat di ruang intensif sesuai dengan kondisi pasien
5	Biaya/Tarif	– Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No 20 Tahun 2017. – Permenkes No 64 Tahun 2016 tentang Tarif Standar Pelayanan JKN.
6	Produk Layanan	Pelayanan <i>intensive cardiovascular care unit / high cardiovascular care unit</i> merupakan pelayanan khusus yang mampu memberikan tatalaksana jalan napas, monitoring dan dan terapi suportif hemodinamik, serta pemberian medikamentosa kepada pasien dengan penyakit kardiovaskular yang membutuhkan pemantauan lebih ketat dibandingkan ruang perawatan biasa.
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

8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	Sarana : • 3 tempat tidur di ruang ICCU, meliputi 3 tempat tidur yang dilengkapi inlet oksigen, <i>medical air</i>, monitor pasien dan <i>vacuum</i>. • 4 tempat tidur di ruang HCCU 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 kepala ruangan, dokter, dan KIE • Nurse station • Ruang spoolhoek • Pantry petugas

		• Ruang ganti baju petugas • Ruang Sholat 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	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Instalasi: Dokter Anastesi 2. Penanggung jawab: Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah 3. Dokter umum: memiliki sertifikasi pelatihan ACLS 4. Perawat: Memiliki sertifikasi pelatihan dasar (BTCLS/ ACLS),serta sertifikasi pelatihan khusus <i>Pelatihan Keperawatan Kardiovaskular Tingkat Dasar</i> (PKKvTD 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	• Dokter spesialis jantung dan pembuluh darah: 3 orang • Ners Kepala : 1 orang • Dokter umum : 1 orang • Ners Ka Tim : 2 orang • Ners pelaksana : 16 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>patientsafety</i>, observasi kinerja klinis atau wawancara/kuesioner dengan staf dan pelanggan • Akreditasi 16 pelayanan KARS SERT/397/III/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>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi 1 kali setiap dua bulan

Kepala Instalasi Rawat Intensif



dr. Tekad A. Sp.An



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

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 RumahSakit; - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; - Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan; - Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang TenagaKesehatan; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentangKlasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentangAkreditasi Rumah Sakit; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007tentang Izin Praktik dan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		Pelaksanaan Praktik Kedokteran; - Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; - 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 BadanLayanan 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
--	--	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

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 tertitrasi, misalnya pasca bedah kardiotoraksik, 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
----	------------------------------	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		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 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 (atasdasar informed consent) c. Pasien yang dinyatakan Do Not Resusitation (DNR)
3.	Sistem mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN INTENSIF IGD Poliklinik, Hemodialisa Ruang Perawatan Lain Ruang Operasi Rawat Intensif Sembuh Meninggal Rujuk Keluar APS Ruang Perawatan Lain Kamar Jenazah Loket Loket



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

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 bantuanhidup lain tetapi tidak terlalu kompleks
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIENT, KELUARGA PASIENT DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN • KERTAS KERJA INVESTIGASI • BERITA ACARA SURAT TEGURAN YA TERTANGGAP TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YA TERTANGGAP TIDAK JALUR HUKUM • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: - MAKSIMAL 1X24 JAM - MAKSIMAL 3 HARI - MAKSIMAL 7 HARI



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

8.	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	Sarana : 1. 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>. 2. 10 tempat tidur di ruang HCU yang dilengkapi inlet oksigen, <i>medical air</i>, monitor pasien dan <i>vacuum</i>. 3. Ruang transfer 4. Ruang perlengkapan alat medis 5. Ruang penyimpanan linen 6. Ruang untuk administratif, kepala instalasi, dokter, dan KIE 7. Nurse station 8. Ruang spoolhoek 9. Pantry pasien 10. Ruang ganti petugas 11. Toilet petugas 12. Ruang Pencampuran Obat 13. Ruang Khusus pasien dengan tindakan Continus Renal Replacement Therapy (CRRT) 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) untuk ruang ICU, Intensius Care Dasar (HCU)
10.	Pengawasan Internal	Terdapat Komite Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Tarakan untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		pelayanankesehatan di rumah sakit.
11.	Jumlah Pelaksana	• Kepala Instalasi Rawat Intensif: 1 orang • Dokter umum: 3 orang • Administrasi ICU-HCU: 1 orang • Kepala Ruang ICU-HCU: 1 orang • Perawat Ruang ICU-HCU: 40 orang • Perawat dengan sertifikasi ICU komprehensif: 18 orang • Perawat Sertifikasi ICU Dasar: 12 orang • Perawat dengan sertifikasi BTCLS: 10 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/III/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 Patient Safety 7 Langkah Patient 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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian Skip No. 01 Kode Pos 77131 Telp. (0551) 21166, 21270
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		7. Cegah cedera melalui implementasi sistem keselamatan pasien - ISO 31000: 2008 Enterprise Risk Management
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi 1 kalisetiap dua bulan

Kepala Instalasi Rawat Intensif

dr. Tekad A. Sp.An



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI ANESTESI

A. PENDAHULUAN

Pelayanan anestesi, sedasi moderat dan dalam adalah tindakan medis yang dilakukan oleh dokter spesialis anestesi dalam kerjasama tim meliputi penilaian pra anestesi, durante anestesi dan pasca anestesi serta pelayanan lain sesuai bidang anestesi antara lain terapi intensif, gawat darurat dan penatalaksanaan nyeri.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Anestesi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 36 Tentang kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik 4. Undang-Undang No.29 Tahun 2004 Tentang praktik kedokteran 5. Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 6. PMK No. 519 Tahun 2011 Tentang Pedoman penyelenggaraan pelayanan anestesiologi dan terapi intensif di Rumah Sakit 7. PMK No. 18 Tahun 2016 Tentang ijin dan penyelenggaraan Praktik Penata Anestesi.

		8. KMK No. HK.01.07/MENKES/1541/2022 Tentang Pedoman Nasional pelayanan kedokteran tata laksana anestesiologi dan terapi intensif. 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 07 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit; 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah; 11. Keputusan Menteri Kesehatan No. 1128 tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.
2.	Persyaratan Pelayanan	• Penyedia Layanan : 1. Pemberi pelayanan dokter spesialis Anestesiologi. 2. Penata anestesi. 3. Asisten penata anestesi • Pengguna layanan : 1. Semua SMF bedah, obgyn, anak, penyakit dalam yang membutuhkan anestesi pada tindakan pembedahan/ operasi dan tindakan sedasi di luar kamar operasi. 2. Pelayanan pasien BPJS sama dengan pelayanan pasien umum kecuali : ▪ Pasien BPJS harus menunjukkan kartu BPJS 3. Untuk pasien dengan Surat Keterangan Tidak Mampu atau jaminan dari Dinas Sosial tata cara pelayanan mengikuti peraturan yang ada. 4. Pasien sudah terdaftar di IBS maupun ok cito. 5. Pasien dari ruang perawatan rawat inap dan rawat intensif (ICU, HCU, ICCU, HCCU, PICU, NICU). 6. Formulir persetujuan tindakan anestesi sudah di tandatangan oleh pasien, saksi dan dokter anestesi. 7. Pasien sudah dilakukan asesmen pra sedasi dan anestesi.

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN INSTALASI ANESTESI <pre> graph TD IGD[IGD] --> IA[INSTALASI ANESTESI] RAJAL1[RAJAL] --> IA RANAP1[RANAP] --> IA IA --> RAJAL2[RAJAL] IA --> ICU[ICU/PICU/] IA --> RANAP2[RANAP] </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pendaftaran operasi elektif dilakukan sehari sebelum tindakan operasi dengan batas maksimal waktu pendaftaran jam 15.30 wita. 2. Operasi elektif dilakukan pada : - Senin s.d. Kamis : 07.30 – 16.00 WITA - Jumat : 07.30 – 16.30 WITA 3. Pelayanan anestesi emergency 24 jam.
5.	Biaya/tarif	- Tarif berdasarkan pergub no.20 tahun 2017 tentang Tarif pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi - Permenkes 4 Tahun 2017 tentang Tarif Standar Tarif Pelayanan JKN
6.	Produk pelayanan	Memberikan pelayanan spesialistik dibidang pelayanan anestesi pada bedah umum, bedah saraf, bedah digestif, bedah onkologi, bedah mulut, bedah anak, Urologi, Ortopedi, Obgyn, Mata, THT. dan sedasi di luar kamar operasi serta terapi intensif.
7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan - <i>Email</i> :rsudtarakan@kaltaraprov.go.id - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

		 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIHEN, KELUARGA PASIHEN DAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN) MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT ME NYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG TIDAK LANGSUNG • VIA SMS • VIA WHATSAPP 0812 2540 9116 KEPALA RUANG/RI • KEPALA INSTALASI • STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERTKA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN • BERTKA KERJA INVESTITASI • BERTKA ACARA SURAT TEGURAN YA TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PERMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAIPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YA TIDAK JALUR HUKUM RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: • Ruang tunggu keluarga pasien • Ruang persiapan (Pre anestesi) • Ruang operasi 6 kamar operasi dan 2 kamar bedah emergency sesuai akreditasi • Ruang pemulihan (Recovery room) • Ruang dokter dan PPA • Ruang ganti petugas Peralatan: Berdasarkan PERMENKES No. 56 Tahun 2014 Tentang Sarana dan Prasarana Rumah Sakit tipe B Non Pendidikan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Anestesi 2. Dokter Spesialis anestesi konsulen 3. Penata anestesi 4. Asisten Penata anestesi
10.	Pengawasan internal	- Satuan Pemeriksa Internal (SPI) - Komite Mutu dan Keselamatan Pasien - Komite Medik - Komite Tenaga Profesional kesehatan lainnya

		- Komite PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)
11.	Jumlah pelaksana	1. Dokter Spesialis Anestesi 3 orang 2. Penata anestesi 3 orang 3. asisten penata anestesi 8 orang 4. Ka. Instalasi 1 Orang 5. Ka. Ru anestesi 1 Orang merangkap pelaksana 6. Katim 2 orang merangkap pelaksana 7. Ka. Shift 2 orang merangkap pelaksana
12.	Jaminan pelayanan	SK Pemberlakuan: - Buku panduan dan pedoman PAB versi STARKES tahun 2022 - SPO Kepenataan anestesi - SPO Pelayanan Instalasi anestesi - Akreditasi Rumah Sakit Versi Starkes Tahun 2022 Oleh dengan Predikat Paripurna - ISO 9001:2008 Quality Management System
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) - Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi (PPI) - ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management - Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	• Penilaian kinerja seluruh staf dalam bentuk SKP setiap tahun • Evaluasi Penampilan kinerja 1 bulan sekali

KEPALA INSTALASI ANESTESI



dr. Beatrik Vetronella. Sp.An



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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.

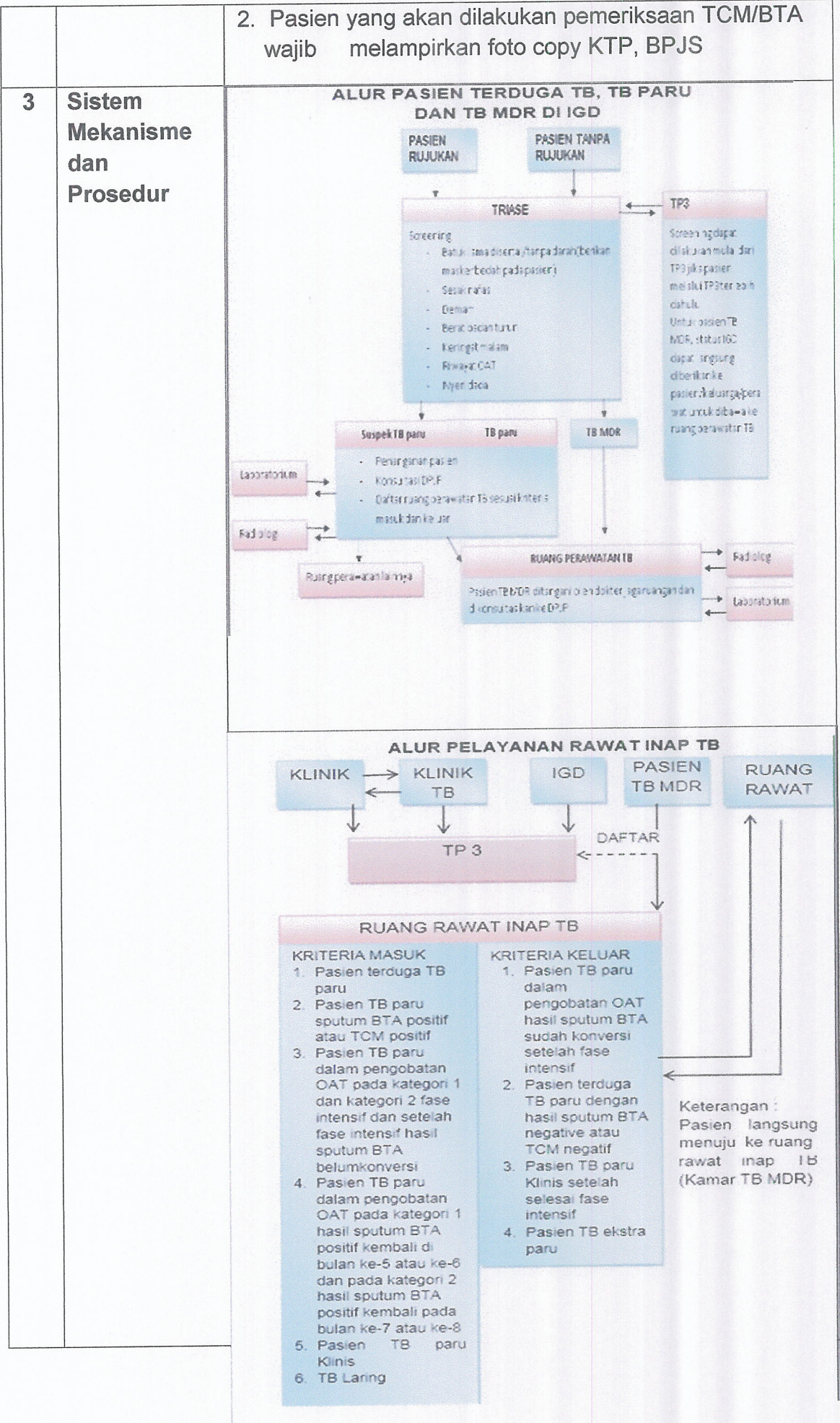
B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan

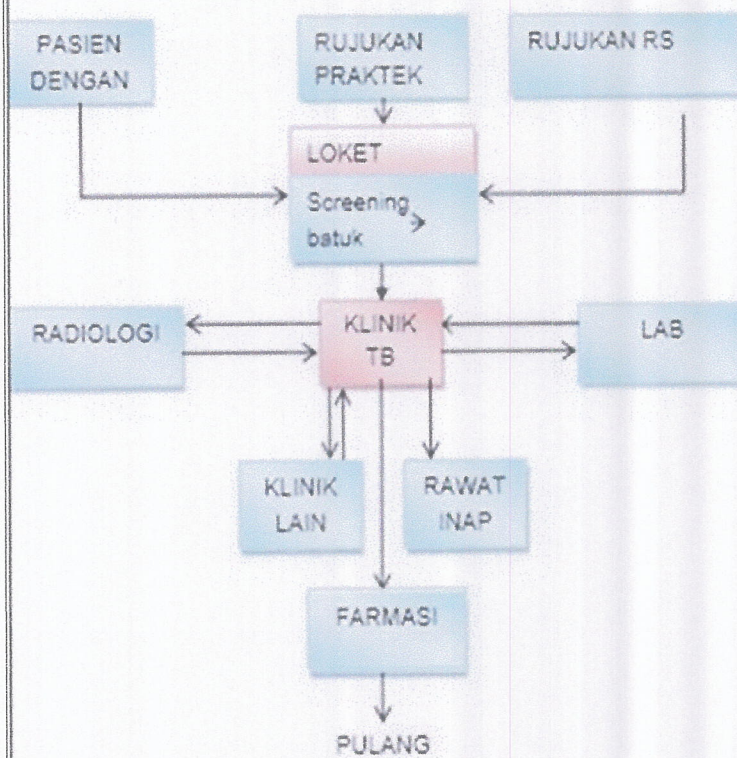
Jenis Pelayanan Ruang Flamboyan

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. 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit ▪ Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien ▪ Permenkes No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan ▪ Permenkes No. 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Tuberkulosis

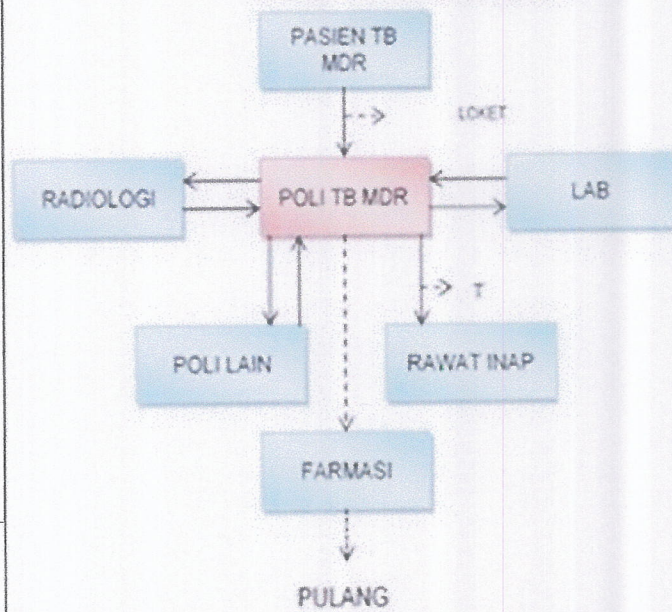
		▪ PP No. 47 Tahun 2021 Tentang Peyelenggaraan Bidang Perumahsakitan ▪ Pergub Kaltara No. 30 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah ▪ Keputusan Direktur No.067/7774/RSUD TRK/2017 Tentang Pelayanan TB DOTS ▪ SK peningkatan kelas C menjadi kelas B RSUD Non pendidikan No. 445/ 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) ▪ Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 884 Tahun 2007 Tentang Ekspansi TB Dengan Strategi DOTS Di Rumah Sakit Dan Balai Kesehatan/Pengobatan Paru ▪ Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK 01.07/MENKES/755/2019 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberkulosis ▪ 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 ▪ Keputusan Direktur No. 067/7774/RSUD TRK/2017 Tentang Pelayanan ▪ Keputusan Direktur No. 067/2.1-15422/RSUD JSK/2022 Tentang Kebijakan Pelayanan Tuberkulosis
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)



ALUR PELAYANAN KLINIK TB



ALUR PASIEN TB MDR



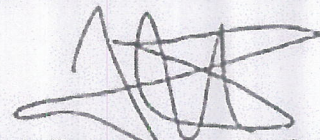
		ALUR PEMERIKSAAN DAHAK <pre>graph TD; K1[KLINIK PASIEN] --> K2[KLINIK PASIEN]; K2 --> PKTB[PETUGAS KLINIK TB]; PKTB --> R[RUANG PERAWAT]; PKTB --> RUMAH[RUMAH]; R --> LAB[LABORATORIUM]; RUMAH --> LAB; LAB -.-> PKTB; LAB -.-> K1;</pre> Keterangan : Syarat registrasi sample dahak : 1. FC KTP 2. Nama Ibu Kandung								
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<table><tr><td colspan="2">Lama waktu perawatan sesuai dengan kondisi pasien dan</td></tr><tr><th>Indikator Kinerja</th><th>Pencapaian</th></tr><tr><td>Dokter penanggung jawab pasien rawat inap</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Jam visite dokter spesialis</td><td>08.00 s/d 14.00 setiap hari kerja</td></tr></table>	Lama waktu perawatan sesuai dengan kondisi pasien dan		Indikator Kinerja	Pencapaian	Dokter penanggung jawab pasien rawat inap	100 %	Jam visite dokter spesialis	08.00 s/d 14.00 setiap hari kerja
Lama waktu perawatan sesuai dengan kondisi pasien dan										
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.58 Tahun 2013 ▪ Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN								

6	Produk Layanan	▪ Memberikan Pelayanan Spesialistik ▪ Pelayanan Asuhan Keperawatan 24 Jam ▪ Laboratorium Pemeriksaan dahak TCM dan BTA ▪ Farmasi Penanganan TB DOTS dan TB RO (MDR) ▪ Pelayanan Rawat Inap Pasien Terduga TB, terdiagnosa TB SO & TB RO (MDR), TB Klinis, TB Extra Paru dan TB Laring. ▪ Pelayanan Klinik TB DOTS ▪ Pelayanan Klinik TB RO (MDR) ▪ 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
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 dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIHEN, KELUARGA PASIHEN (TAN MASYARAKAT) TELUKONGKALAYAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MEHYAMPARKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANG KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TIDAK LAMUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN BUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR FORMULIR TINDAK LANJUT BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BERITA ACARA SURAT TEGURAN RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARIKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI
8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	Sarana : 1. Ruang Rawat Inap Flamboyan • Memiliki kapasitas tempat tidur 10

		❖ Kamar Pasien Terduga TB & Terdiagnosa TB : a. Kelas 1 (3 kamar) dengan jumlah tempat tidur 1 b. Kelas 2 (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 1 c. Kelas 3 (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 2 ❖ Kamar Observasi a. Dengan jumlah tempat tidur 2 b. Dilengkapi dengan monitor pasien ❖ Kamar MDR a. Kelas 1 (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 1 b. Kelas 2 (1 kamar) dengan jumlah tempat tidur 1 c. Kelas 3 (1 Kamar) dengan jumlah tempat tidur 2 • 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 sholat untuk petugas • 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 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 • Ka. Ru : 1 orang • Ka. Tim : 2 orang • PJ shif : 4 orang • Perawat pelaksana : 8 orang • Admin ruangan : 1 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 ▪ Akreditasi Rumah Sakit No: KARS-SERT/514/XII/2022 ▪ ISO 9001: 2008 Quality Management System ▪ Pedoman Pelayanan TB DOTS dan TB RO (MDR)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	▪ Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) ▪ Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) ▪ 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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 dengan tugas dan fungsi.

B. STANDAR PELAYANAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Permenkes No. 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan JKN - Permenkes No. 52 Tahun 2016 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas KesehatanTingkat 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	- Menyerahkan resep - Mempunyai jaminan rawat inap dari BPJS



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3	Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	- Petugas menerima resep dari keluarga pasien - Memberi nomor antrian kepada keluarga pasien - Petugas apotek melakukan verifikasi data pasien dan memasukkan daftar obat yang diminta - Petugas melakukan Telaah Resep - Membuat etiket obat - Menyiapkan atau meracik obat dengan meneliti dosis dan jumlah - Mengemas obat - Memeriksa kembali kelengkapan dan kesesuaian obat dengan resep - Mencatat data pasien dan informasi obat yang akan disampaikan ke pasien pada lembar edukasi - Penyerahan obat sesuai dengan nomor antrian disertai pemberian informasi obat kepada pasien - Pasien membubuhkan Tanda Tangan (TTD) pada lembar Edukasi Pasien
4	Jangka waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan dari mulai resep diterima sampai resep selesai dikerjakan : ▪ Resep Obat Jadi : 30 menit ▪ Resep Obat Racikan : 60 menit



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

5	Biaya tarif	- Peraturan Gubernur Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang pola tarif pelayanan Kes di RSUD Tarakan - Permenkes 3 Tahun 2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Produk Pelayanan	- Hasil pelayanan yang diberikan : ▪ Barang berupa obat (Sediaan Farmasi) dan alat kesehatan ▪ 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 Inap



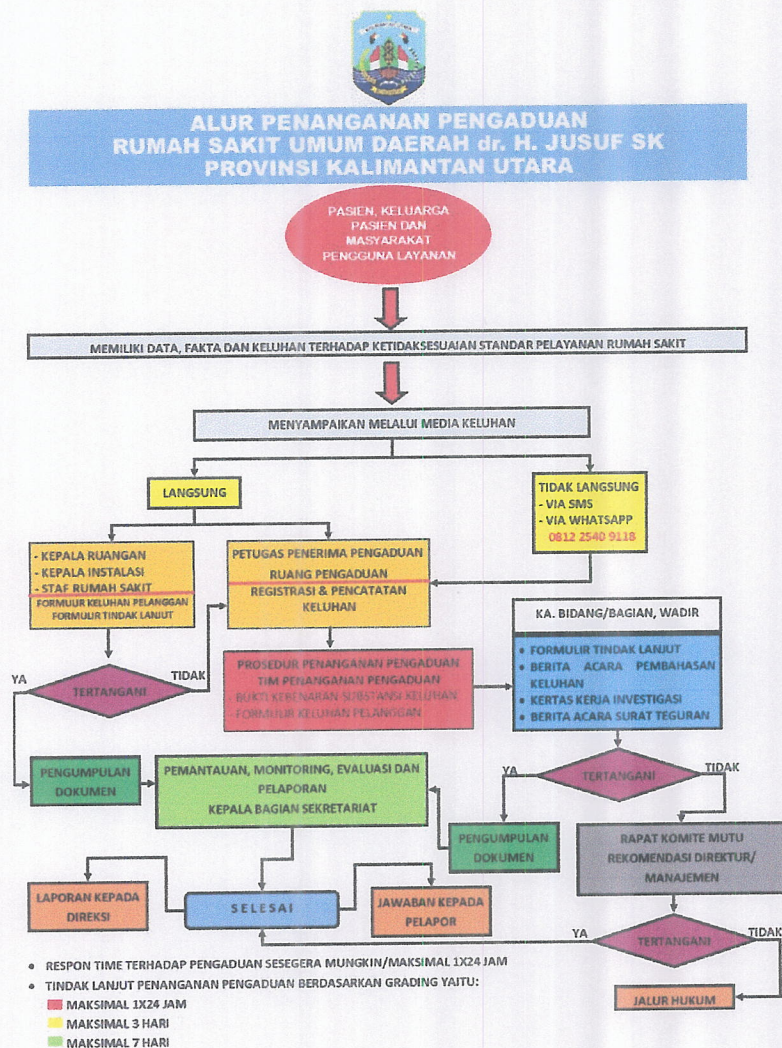
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ;
rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana, Prasarana,dan/atau Fasilitas	- Ruangan Apotek Rawat Inap - System Billing / SIMRS - Buku Kefarmasian - Peralatan Pendingin untuk obat yang harus disimpan pada suhu 2°C – 8°C - Pengatur suhu ruangan antara 15°C – 25°C - Peralatan meracik obat - Rak Penyimpanan obat
9	Kompetensi Pelaksana	- 9 (sembilan) orang Apoteker yang telah memiliki Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA) - 14 (empat belas) orang Tenaga Teknik Kefarmasian (TTK) yang telah memiliki Surat Izin Praktek Tenaga Teknik Kefarmasiaan (SIPTTK)
10	Pengawasan Internal	- Kepala Ruangan - Kepala Instalasi Farmasi RS
11	Jumlah Pelaksana	- 23 (dua puluh tiga) Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Dipastikan tidak adanya Kolusi dan Nepotisme ▪ Obat sesuai dengan resep ▪ Obat sesuai dengan Formularium Rumah Sakit ▪ Obat sesuai dengan Formularium Nasional ▪ Kualitas Obat Terjamin



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.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 administasi - 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

Yurisa Kinanti, S.Si., Apt
NIP. 198408172009032012



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 dengan tugas dan fungsi.

B. STANDAR PELAYANAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Permenkes No. 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan JKN - Permenkes No. 52 Tahun 2016 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	- Dokter mengirimkan E-Resep - Mempunyai SEP (Surat Eligibilitas Peserta) - Mempunyai Lembar Registrasi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3	Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	- Petugas menerima resep Dokter berupa E-Resep - Petugas menerimas Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan Lembar Registrasi dari pasien - Petugas apotek melakukan verifikasi data pasien dengan membandingkan data pada Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan Lembar Registrasi dengan data pada E-Resep - Petugas melakukan Telaah Resep - Petugas mencetak E-Resep dan Tanda Terima Obat (TTO) - Membuat etiket obat - Menyiapkan atau meracik obat dengan meneliti dosis dan jumlah - Mengemas obat - Memeriksa kembali kelengkapan dan kesesuaian obat dengan resep - Mencatat data pasien dan informasi obat yang akan disampaikan ke pasien pada lembar edukasi - Penyerahan obat sesuai dengan urutan masuk E-Resep disertai pemberian informasi obat kepada pasien - Pasien membubuhkan Tanda Tangan (TTD) pada lembar Edukasi Pasien
----------	---	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

4	Jangka waktu Penyelesaian	- Jangka waktu yang diperlukan dari mulai resep siap dikerjakan sampai obat diserahkan kepada pasien : ▪ Resep Obat Jadi : 30 menit ▪ Resep Obat Racikan : 60 menit
5	Biaya tarif	- Peraturan Gubernur Kaltara No.20 Tahun 2017 Tentang pola tarif pelayanan Kes di RSUD Tarakan - Permenkes 3 Tahun 2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6	Produk Pelayanan	- Hasil pelayanan yang diberikan : ▪ Barang berupa obat (Sediaan Farmasi) dan alat kesehatan ▪ 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



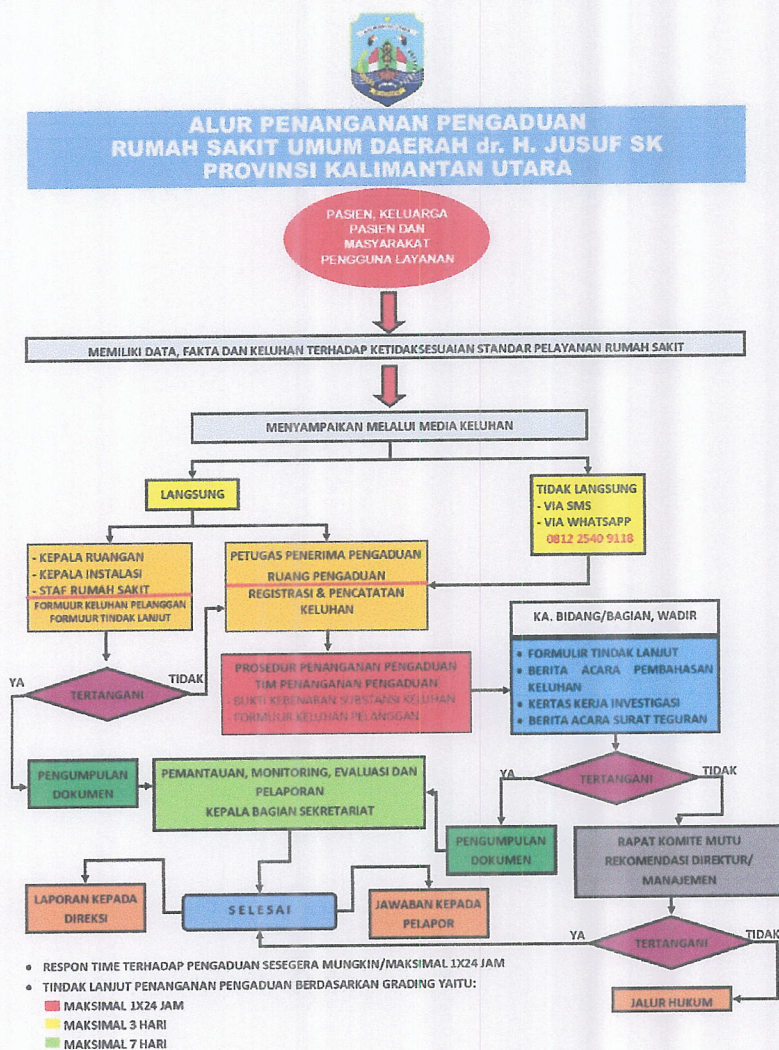
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ;
rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana, Prasarana,dan/atau Fasilitas	- Ruangan Apotek Rawat Jalan - System Billing / SIMRS - Buku Kefarmasian - Peralatan Pendingin untuk obat yang harus disimpan pada suhu 2°C – 8°C - Pengatur suhu ruangan antara 15°C – 25°C - Peralatan meracik obat - Rak Penyimpanan obat
9	Kompetensi Pelaksana	- 3 (tiga) orang Apoteker yang telah memiliki Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA) - 10 (sepuluh) orang Tenaga Teknik Kefarmasian (TTK) yang telah memiliki Surat Izin Praktek Tenaga Teknik Kefarmasiaan (SIPTTK) - 4 (empat) orang Tenaga Administrasi Lulusan D-III dan Sarjana yang terlatih
10	Pengawasan Internal	- Kepala Ruangan - Kepala Instalasi Farmasi RS
11	Jumlah Pelaksana	- 17 (tujuh belas) Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Dipastikan tidak adanya Kolusi dan Nepotisme ▪ Obat sesuai dengan resep ▪ Obat sesuai dengan Formularium Rumah Sakit ▪ Obat sesuai dengan Formularium Nasional ▪ Kualitas Obat Terjamin



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 administasi - 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

Yurisa Kinanti, S.Si., Apt
NIP. 198408172009032012



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN UNIT HEMODIALISIS

A. PENDAHULUAN

Hemodialisis adalah suatu tindakan terapi pengganti untuk mengeluarkan sisa-sisa metabolisme dan racun tertentu pada peredaran darah manusia, melalui proses perpindahan air dan zat tertentu dari kompartemen darah ke kompartemen dialisat, ataupun sebaliknya melalui membran semi permeable. Membran semi permeable merupakan suatu membran tipis yang menempatkan darah berdampingan dengan cairan secara terpisah dan dapat dilalui oleh air dan zat sesuai dengan besar molekulnya. Hemodialisis merupakan tindakan untuk menggantikan sebagian dari fungsi ginjal.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Hemodialisa di RSUD Tarakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. - Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen - Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang tenaga kesehatan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290 Tahun 2008 Tentang Persetujuan tindakan kedokteran - Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 812 tahun 2010 Pedoman Bina Pelayanan Hemodialisis di sarana pelayanan kesehatan Direktorat Pelayanan Kesehatan Medik Spesialis Tahun 2008 - 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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		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 - Pasien berasal dari TP3, poliklinik, rawat inap,IGD Pengguna Layanan: • Pelayanan pasien BPJS/JKN sama dengan pelayanan pasien umum, kecuali pasien BPJS/JKN harus menunjukkan kartu BPJS/JKN • Untuk pasien BPJS/JKN tata cara pelayanan mengikuti peraturan yang ada.
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	- Sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) - Panduan Praktek Klinik Hemodialisa (HD)
4	Jangka 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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

6	Produk Layanan	- Cuci darah (Hemodialisa) - CAPD
7	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIRN, KELUARGA, PASIRN DAN MASYARAKAT, PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG - KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR - FORMULIR TINDAK LANJUT - BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN - KERTAS KERJA INVESTIGASI - BERITA ACARA SURAT TEGURAN RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: - MAKSIMAL 1X24 JAM - MAKSIMAL 3 HARI - MAKSIMAL 7 HARI
8	Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas	- Sarana dan prasarana : ▪ Ruang Dialysis lantai IV dengan 10 TT ▪ Mesin Hemodialisa 19 unit ▪ Isolasi airborne 2 bed ▪ Isolasi hepatitis 1 bed



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		▪ RO (Reverse Osmosis) ▪ Asesoris Hemodialisis
9	Kompetensi pelaksana	Dokter: ▪ Dokter Spesialis Penyakit Dalam, Konsultasn Ginjal dan Hipertensi (bersertifikatHD) ▪ Dokter Umum (bersertifikat HD) Perawat: ▪ Perawat (Sertifikasi HD)
10	Pengawasan internal	- Ka.Instalasi Rawat Jalan - Dokter penanggung jawab HD - Kepala Ruangan
11	Jumlah pelaksana	- Penanggungjawab Unit Hemodialisis 1 orang - Dokter Spesialis Penyakit dalam, Konsultan Ginjal dan Hipertensi 1 orang - Dokter umun (Bersertifikat HD) 2 orang - Perawat (Bersertifikat HD) 11 Orang - Perawat (Non Sertifikasi HD) 19 orang
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 Inap

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

NIP. 196903072002121005



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos 77113 Telp. (0551) 21166, 21720, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP
KEBIDANAN TERPADU

A. PENDAHULUAN

Standar pelayanan pasien perinatal adalah pelayanan yang diberikan pada pasien yang dirawat di ruang kebidanan terpadu dari awal pelayanan sampai dengan pasien pulang. Ruang Kebidanan terdiri dari ruang Mawar dan Bougenville

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Pasien Kebidanan

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. 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos 77113 Telp. (0551) 21166, 21720, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

2	Persyaratan Pelayanan	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)
3.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[PELAYANAN PASIEN PERINATAL] --> B[INSTALASI RAWAT JALAN]; A --> C[INSTALASI RAWAT DARURAT]; B --> D[RAWAT INAP]; C --> D; D --> E[PULANG MENINGGAL]; D --> F[PULANG SEHAT]; E --> G[KAMAR JENAZAH];</pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	- Persalinan : 1x 24 jam Pasca Persalinan - Operasi SC : 2x24 jam Pasca Operasi SC - Operasi Laparascopy : 1x24 Jam Pasca Operasi - - Operasi Laparstomi : 2x24 Jam Pasca Operasi - Curetase : 1x 24 Jam Pasca Curet
5.	Biaya/Tarif	Berdasarkan Pergub Kaltara No. 20 Tahun 2017 tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan RSUD dr. H. Jusuf SK 1. Persalinan Spontan = ± Rp. 3.794.008 2. Persalinan Spontan di IGD PONEK = ± Rp 4.559.950 3. Persalinan SC = ± Rp 12.387.595 4. Laparascopy = ± Rp 13.117.626



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos 77113 Telp. (0551) 21166, 21720, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

		5. Laparatomi = ± Rp 13.117.626 6. Curetase = ± Rp 2.557.138
6.	Produk Layanan	1. Pelayanan pasien Perinatal 2. Pelayanan Perawatan Nifas 3. Pelayanan Perawatan Neonatus Fisiologis 4. Pelayanan Perawatan Kesehatan Reproduksi
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos 77113 Telp. (0551) 21166, 21720, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

		 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIEH, KELUARGA, PASIEN DAN MASYARAKAT, PENGELUJA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPARKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANGAN KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9133 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR FORMULIR TINDAK LANJUT BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BERITA ACARA SURAT TEGURAN YA TIDAK PERTANGGAPAN PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YA TIDAK TINDAK LANJUT JALUR HURUM RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI
8.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	- Prasaranan Ruang Bougenville - Ruang Pelayanan kebidanan VK I dengan jumlah 5 bed partus - Ruang Pelayanan kebidanan VK II dengan jumlah 3 bed partus - Ruang Pelayanan Kebidanan VK VIP 1 dengan jumlah 1 bed partus dan 1 tempat tidur - Ruang Pelayanan Kebidanan VK VIP 2 dengan jumlah 1 bed partus dan 1 tempat tidur - Ruang Pelayanan Kebidanan Kala (observasi)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos 77113 Telp. (0551) 21166, 21720, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

		dengan jumlah 2 tempat tidur 6. Ruang Pelayanan Kebidanan Gynecology dengan jumlah 3 bed Gynec 7. Box Bayi dengan jumlah 5 tempat tidur • Sarana Prasarana Ruang Mawar 1. Ruang Pelayanan Kebidanan Kelas I dengan jumlah 5 tempat tidur'Ruang 2. Pelayanan Kebidanan Kelas II dengan jumlah 6 tempat tidur 3. Ruang Pelayanan Kebidanan Kelas III dengan jumlah 8 tempat tidur 4. Box Bayi dengan jumlah 5 tempat tidur
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Instalasi : Dokter Spesialis Kandungan 2. Dokter Umum 3. Bidan dengan Kualifikasi pendidikan Diploma III, Diploma IV, dan Sarjana Kebidanan yang sudah bersertifikat APN, Resusitasi Neonatus, Manajemen Laktasi, Metode Kanguru, Ponak dan BTCLS
10.	Pengawas Internal	• Satuan Pemeriksa Internal (SPI) • Komite Mutu dan Keselamatan Pasien • Komite Medik • Komite Keperawatan • Komite PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis kandungan : 4 orang (1 orang sedang dalam masa pendidikan) 2. Bidan Diploma III : 32 orang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos 77113 Telp. (0551) 21166, 21720, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

		3. Bidan Diploma IV : 13 orang 4. Bidan S1 : 1 Orang 5. Admin keuangan : 2 orang 6. Admin Rawat Inap : 1
12	Jaminan Pelayanan	• SPO Pelayanan Medik dan Keperawatan • Akreditasi Rumah Sakit No. KARS-SERT/514/XII/2022 (Lulus Paripurna) • ISO 9001 : 2008 quality Management System • SPM • SDM yang berkompeten dibidangnya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keselamatan dan keamanan pasien dan petugas dilakukan monitoring dan evaluasi terkait pelaksanaan: 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	• Evaluasi Pemampilan Kinerja 6 bulan sekali • Evaluasi kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun

Kepala Instalasi Rawat Inap

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

NIP. 196903072002121005



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

A. PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2)* merupakan coronavirus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia.

Ada setidaknya dua jenis *Coronavirus* yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernafasan akut seperti demam, batuk dan sesak nafas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada kasus COVID-19 yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernafasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Rawat Inap *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*

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 pendidikanNo. 445/ K.85/2003 Tahun 2003 - SK Izin Operasional RSUD no. 503/554/ BPPMD-IV/ 2011 - UU No. 4 Tahun 1984 Tentang Wabah Penyakit Menular - UU No. 40 Tahun 1991 Tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		- Kemenkes No. HK.01.07/MENKES/104/2020 Tentang Penetapan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) sebagai Jenis Penyakit Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangannya - SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. H Jusuf SK NOMOR : 067/2.1-6816/RSUD JSK/2022 Tentang PEDOMAN PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI RSUD dr. H Jusuf SK
2	Persyaratan Pelayanan	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)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; PM[PASIEN MASUK] --> IGD[IGD]; PM --> PRJ[POLIKLINIK RAWAT JALAN]; IGD --> IRI[INDIKASI RAWAT INAP]; PRJ --> IRI; IRI --> TP3[TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN PERTAMA (TP3)]; TP3 --> TPR[TEMPAT PERAWATAN RAWAT INAP]; TPR --> RT[RUANG TULIP];</pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama waktu perawatan sesuai dengan kondisi pasien dan penyakit yang dialami. Kasus pasien Suspek akan dilakukan swab pada lokasi pengambilan di <i>Nasofaring</i> dan <i>Orofaring</i> dalam bentuk specimen yang akan disimpan dalam <i>Viral Transport Medium</i> (VTM), dengan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		waktu pengambilan pada hari ke 1 Diagnostik Awal (D-1) dan pengambilan specimen yang ke 2 Diagnostik Akhir (D-2) Dibutuhkan selang waktu > 24 jam serta bila ada perburukan. Sampel akan diperiksa di laboratorium dengan Rapid Test PCR. Jika Rapid Test PCR untuk penentuan Diagnostik Pertama (D-1) dinyatakan Postif, maka tidak akan dilakukan Rapid Test PCR yang ke 2 penentuan Diagnostik Akhir.
5	Biaya/Tarif	Pasien yang terindikasi Covid-19 seluruh pembiayaan akan di bebaskan oleh Kementrian Kesehatan
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 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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	Sarana : Ruang Pelayanan Keperawatan Isolasi Covid-19 Terdapat 22 Tempat tidur, terdiri dari 20 tempat tidur perawatan biasa dan 2 tempat tidur ruang perawatan intensif (ICU) 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 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	- Kepala Instalasi Rawat Intensif: 1 orang - Dokter umum: 4 orang - Dokter Spesialis : 37 orang - Administrasi : 1 orang - Kepala Ruang : 1 orang - Perawat Ruang : 20 orang - Perawat dengan sertifikasi ICU komprehensif: 4 orang - Perawat dengan sertifikasi BTCLS: 20 orang - Bidan dengan sertifikasi BTCLS : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan : - SPO Medik - SPO Keperawatan (SK. Direktur RSUD Tarakan No.KP.04.05.2.1.XI.107104)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		- Peningkatan mutu internal dilakukan dengan metode dan Teknik yang berbasis review dokumen rekam medis, audit medis, patient safety, observasi kinerja klinis atau wawancara/kuesioner dengan staf dan pelanggan - Akreditasi 16 pelayanan KARS SERT/397/II/201 - ISO 22301 Business Continuity Management System Standard - ISO 9001: 2008 Quality Management System - Sertifikasi Akreditasi Rumah Sakit Tingkat Paripurna No: KARS-SERT/940/XII/2017
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan : Pelaksanaan Pasien Safety 2. Jaminan keamanan : Pemenuhan hak pasien 3. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 4. ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management 5. Kesehatan 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
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI REKAM MEDIS

A. PENDAHULUAN

Instalasi rekam medis merupakan salah satu pelayanan di bidang penunjang medis yang berperan dalam pelayanan pasien yang meliputi pendaftaran pasien baik rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap serta pelayanan baik terkait rekam medis pasien selama pasien mendapat pelayanan dari rumah sakit maupun surat keterangan medis (korespondensi rekam medis).

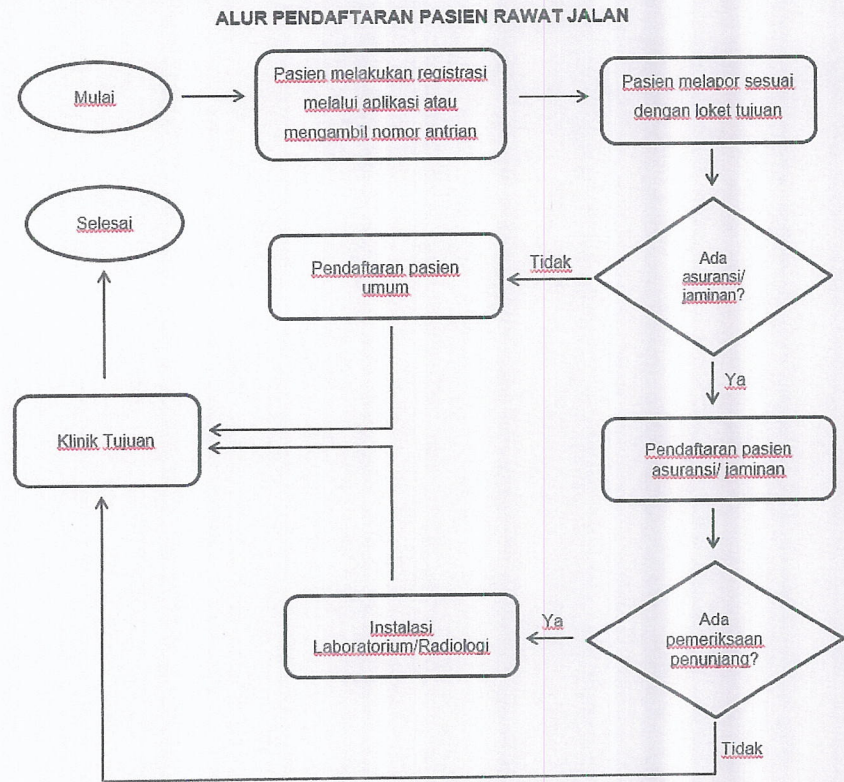
B. STANDAR PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; - Undang – Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit - Undang - Undang RI nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran - Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1691/Menkes/PER/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit
2	Persyaratan Pelayanan	- Jadwal pelayanan pendaftaran sesuai dengan peraturan yang diterbitkan oleh rumah sakit - Alur pelayanan pasien di Instalasi rekam medis sesuai dengan

peraturan yang telah diterbitkan oleh Instalasi rekam medis atas persetujuan direktur.

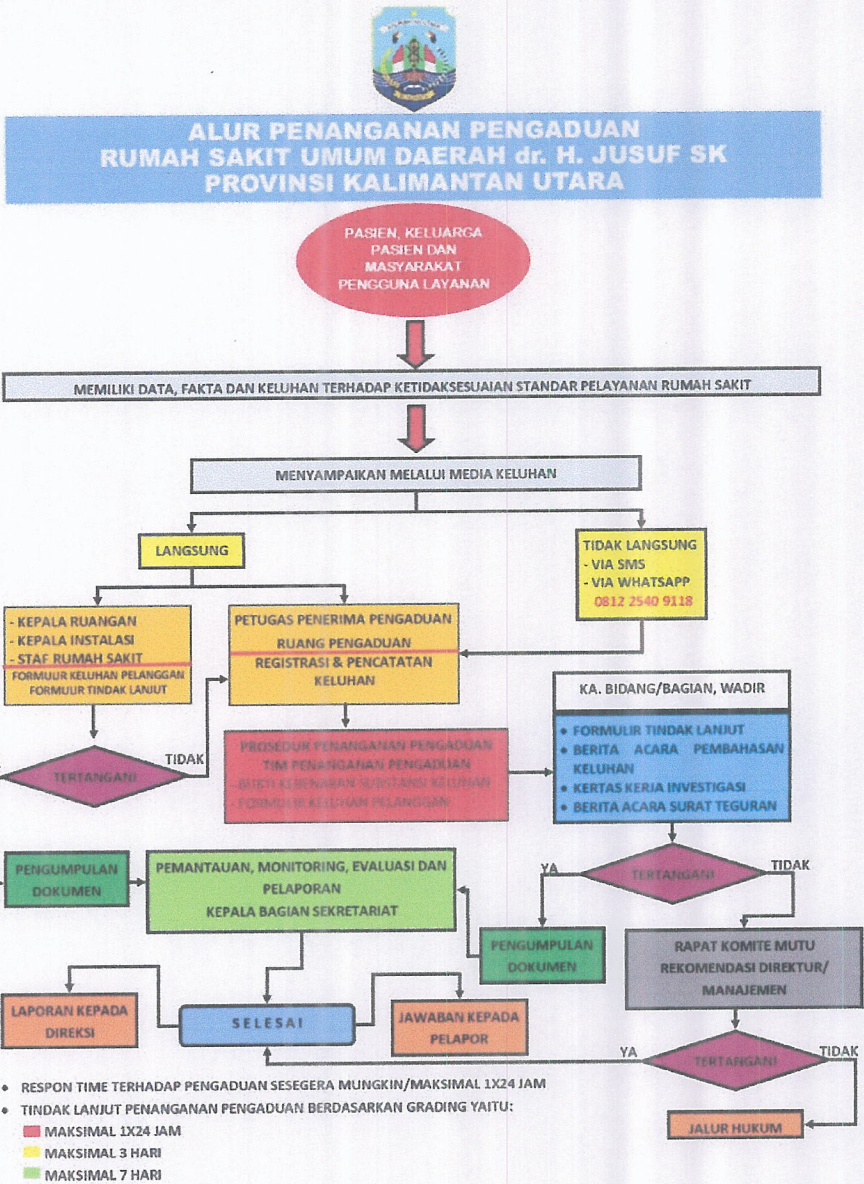
3

Sistem
Mekanisme dan
Prosedur



		ALUR PELAYANAN REKAM MEDIS PASIEN <pre>graph TD; Mulai([Mulai]) --> RuangPenyimpanan[Ruang Penyimpanan Rekam Medis]; RuangPenyimpanan --> PoliklinikRawatJalan[Poliklinik Rawat Jalan]; PoliklinikRawatJalan --> PerluPerawatan{Perlu Perawatan?}; PerluPerawatan -- Tidak --> RuangPenyimpanan; PerluPerawatan -- Ya --> KondisiPasien{Kondisi Pasien?}; KondisiPasien -- Tidak --> InstalasiGawatDarurat[Instalasi Gawat Darurat]; KondisiPasien -- Baik --> JamPelayananRawatJalan{Jam Pelayanan Rawat Jalan?}; InstalasiGawatDarurat --> RuangPerawatan[Ruang Perawatan]; JamPelayananRawatJalan -- Ya --> RuangPerawatan; JamPelayananRawatJalan -- Tidak --> TP3[TP3]; TP3 --> RuangPerawatan; RuangPerawatan --> Selesai([Selesai]);</pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Standar pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah 5 menit - Standar pelayanan pendaftaran rawat darurat adalah 5 menit - Standar pelayanan pendaftaran rawat inap adalah 15 menit - Standar penyediaan rekam medis pasien rawat jalan adalah 5 menit - Standar penyediaan rekam medis pasien rawat darurat adalah 5 menit - Standar penyediaan rekam medis pasien rawat inap adalah 15 menit
5	Biaya/ Tarif	Biaya dan tarif sesuai dengan perundangan dan peraturan yang berlaku
6	Produk Layanan	- Kartu berobat pasien - Jaminan berobat pasien untuk peserta asuransi kesehatan - Rekam medis pasien - Gelang pasien
7	Penanganan Pengaduan dan Saran	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - Email: rsudtarakan@kaltaraprov.go.id

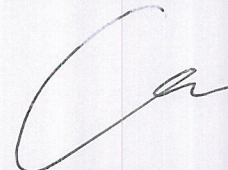
- Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



8	Sarana dan Prasarana	- Seperangkat komputer lengkap - Sistem pendaftaran pasien - Rekam medis pasien baik elektronik ataupun manual - Alat tulis kantor - Ruangan kerja - Rak penyimpanan rekam medis manual - Meja dan kursi kerja
9	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan Minimal DIII Rekam Medis - SMA dengan pelatihan dasar rekam medis
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan langsung oleh kepala ruangan rekam medis - Pengawasan berjenjang oleh kepala instalasi rekam medis - Pengawasan berjenjang oleh kepala bidang penunjang medis

11	Jumlah Pelaksana	- Ka. Intalasi Rekam Medis (min DIII Rekam Medis) sebanyak 1 orang
		- Ka. Ruang Rekam Medis (min DIII Rekam Medis) sebanyak 1 orang - Perekam Medis Ahli sebanyak 4 orang - Perekam Medis Terampil sebanyak 23 orang - Pengadministrasi Rekam Medis sebanyak 28 orang
12	Jaminan Pelayanan	- Akreditasi rumah sakit versi STARKES Kemenkes Nomor: KARS-SERT/514/XII/2022 dengan tingkat kelulusan paripurna oleh lembaga KARS - ISO 9001:2008 Quality Management System
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) - Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) - ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management - Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian kinerja seluruh staf dalam bentuk penilaian sasaran kinerja pegawai setiap akhir tahun oleh atasan secara berjenjang

Kepala Instalasi Rekam Medis



Opan Setiawan, A.Md.Perkes
NIP. 198911162019031006



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT (PKRS)

A. PENDAHULUAN

Promosi Kesehatan adalah upaya membudayakan individu, kelompok dan masyarakat untuk memelihara, meningkatkan dan melindungi kesehatan melalui peningkatan pengetahuan, kemauan dan kemampuan serta mengembangkan lingkungan yang mendukung dalam melakukan perilaku hidup bersih dan sehat.

Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) sebagai mana tercantum dalam KepMenKes RI Nomor: 44 tahun 2018 adalah Proses pemberdayaan pasien, keluarga pasien, sumber daya manusia Rumah Sakit, pengunjung Rumah Sakit dan masyarakat sekitar Rumah Sakit untuk berperan serta aktif dalam proses asuhan untuk mendukung perubahan perilaku dan lingkungan serta menjaga dan meningkatkan kesehatan menuju pencapaian derajat kesehatan yang optimal.

Penyelenggaraan PKRS dilaksanakan pada 5 (lima) tingkat pencegahan yang meliputi Promosi Kesehatan pada kelompok masyarakat yang sehat sehingga mampu meningkatkan kesehatan, Promosi Kesehatan tingkat preventif pada kelompok berisiko tinggi (*high risk*) untuk mencegah agar tidak jatuh sakit (*specific protection*), Promosi Kesehatan tingkat kuratif agar pasien cepat sembuh atau tidak menjadi lebih parah (*early diagnosis and prompt treatment*), Promosi Kesehatan pada tingkat rehabilitative untuk membatasi atau mengurangi kecacatan (*recovery*) dan pemulihan akibat penyakit (*rehabilitation*).

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) di RSUD dr. H Jusuf SK

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.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Keputusan Menteri Kesehatan Nomer 1193/Menkes /SK / X/2004 tentang kebijakan Nasional Promosi Kesehatan. - Peraturan Menteri Kesehatan nomor: 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS). - Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Jusuf SK Nomor: 821.29/2.1-18487/RSUD JSK/2022 tentang Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).
2	Persyaratan pelayanan	- Ada Sk Direktur tentang nama-nama 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 pasien dan keluarga - Standar Prosedur Penyuluhan kesehatan - Standar prosedur Operasional pelaksanaan demonstrasi/peragaan - Standar Prosedur Pembuatan leaflet - Standar Prosedur Operasional Pemutaran Video kesehatan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

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 : Leaflet, Benner, poster dan buklet - Pembuatan media elektronik berupa : Rekaman dan Video kesehatan - Demonstrasi / Peragaan
7	Sarana dan prasarana, dana tau 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 S1 dan S2 - Pendidikan D3 Kesehatan + 5 tahun pengalaman kerja - Mempunyai sertifikat pelatihan Komunikasi Edukasi Efektif
9	Pengawasan internal	- Ka. Unit PKRS - Kabid. Pelayanan Medis



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

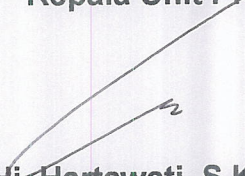
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah pelaksana	- 1 Ka. Unit PKRS - 5 orang staf - 20 orang anggota Tim
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan di laksanakan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang bersertifikat dan komponen dibidangnya
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
NIP. 196412311988032060



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

PELAYANAN UNIT TRANSFUSI DARAH

A. PENDAHULUAN

Unit Transfusi 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 Unit Transfusi Darah di RSUD dr. H. Jusuf SK

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/III/2012 Tahun 2012 - SK Direktur No. 067/2.1-9095/RSUDJSK/2022 Tentang Penetapan Unit Transfusi Darah (UTD) di RSUD dr. H. Jusuf SK - SK Direktur No. 067/2.1-9096/RSUD JSK/2022 Tentang Pelayanan darah dan produk darah di RSUD dr. H. Jusuf SK



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

2	Persyaratan Pelayanan	- Pasien rawat inap - Pasien dalam keadaan anemia atau yang akan dilakukan tindakan operasi yang berpotensi timbulnya anemia
3	Prosedur Pelayanan	- Pemberian persetujuan tindakan pasien (informed consent) untuk pemberian darah dan produk darah - Permintaan darah untuk transfusi - Tes kecocokan darah untuk transfusi - Pengadaan darah - Penyimpanan darah - Pemberian Transfusi Fresh Frozen Plasma (FFP) - Pemberian Transfusi Packed Red Cell (PRC) - Pemberian Transfusi Whole Blood (WB) - Pemberian Transfesi Thrombocyte Concentrate (TC) - Pemantauan pasien yang mendapat tindakan transfusi darah - Respons terhadap reaksi transfusi - Pelaporan reaksi transfusi - Penelurusan reaksi transfusi
4	Waktu pelayanan	- Proses penyediaan darah maksimal 2 (Dua) jam setelah permintaan
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 dr. H. Jusuf SK penjamin



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6	Produk Layanan	- Whole Blood (Darah Lengkap) - Pack Red Cell (Sel Darah Merah Pekat) - TC (Trombocyte Concentrate) - FFP (Frest Frozen Plasma) - Plasmaferesis - Tromboferesis
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) ▪ 1 ruang Aftap
8	Kompetensi pelaksana	▪ 1 Dokter ▪ 1 petugas DIV Analisis Kesehatan ▪ 1 petugas DIII analisis kesehatan ▪ 1 petugas teknisi bank darah ▪ 2 petugas DI Transfusi Darah
9	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh: - Panitia Bank Darah - Kepala Instalasi Bank Darah



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

10	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 dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIHEN, KELUARGA PASIHEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN • KERTAS KERJA INVESTIGASI • BERITA ACARA SURAT TEGURAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN TIM PENANGANAN PENGADUAN BOKO KEBIDGIAN, WADIR, DAN KEBIDGIAN KORIDOR BELAKANG PENGADUAN PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KEPALA RUANGAN KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT YAK TERTANGGAP TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YAK TERTANGGAP TIDAK JALUR HUKUM • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: - MAKSIMAL 1X24 JAM - MAKSIMAL 3 HARI - MAKSIMAL 7 HARI
----	-----------------------	---



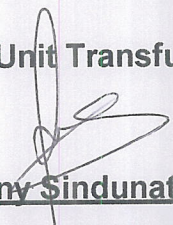
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11.	Jumlah Pelaksana	▪ 1 Dokter ▪ 1 petugas DIV Analis Kesehatan ▪ 1 petugas DIII analis kesehatan ▪ 1 petugas teknisi bank darah ▪ 2 petugas DI Transfusi Darah
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap kegiatan yang dilakukan di unit transfusi darah selalu dilakukan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO)
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 Unit Transfusi Darah


dr. Ronny Sindunata, Sp.PK

NIP.197812072009031001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP JIWA

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Instalasi Rawat Inap Jiwa adalah salah satu layanan Kesehatan Rawat Inap yang memberikan pelayanan medik dan keperawatan jiwa yang berorientasi mulai pada kondisi kedaruratan psikiatri, masa perawatan hingga masa rehabilitasi khususnya pada masalah masalah kejiwaan pada kasus kasus gangguan psikotik yaitu skizofrenia, skizoafektif atau pada kasus - kasus gangguan mental organik seperti delirium, demensia atau pada gangguan Neurotik, gangguan jiwa pada anak dan remaja, psikogeriatri dan *Addictive*

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Psikiatri di Instalasi Rawat Inap Jiwa Ruang Teratai RSUD dr H Jusuf SK

Standar Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang – undang No 18 tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa b. Undang – undang No 36 tahun 2009 tentang kesehatan c. Undang – undang No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit d. Keputusan Menteri Kesehatan No HK.02.02/Menkes/73/2015 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Jiwa e. Surat Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia nomor 103/sek/PDSKJI/III/2013 f. SK Direktur No KP.04.005.2.2.XI.107127 tentang pemberlakuan Standar Operasional Prosedur
2	Persyaratan Pelayanan	a. Gangguan Psikotik b. Gangguan Mental Organik c. Gangguan Neurotik d. gangguan jiwa pada anak dan remaja e. Psikogeriatri

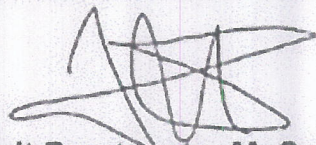
		f. <i>Addictive</i>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Penerapan standar komunikasi Therapeutik b. Melakukan proses Asuhan terintegrasi c. Pengkajian 1) Asesmen Psikiatri 2) Asesmen Risiko Bunuh Diri 3) Asesmen Perilaku Kekerasan 4) Asesmen Seksual Drive 5) Asesmen awal dan ulang rsisiko jatuh Edmonson 6) Pengkajian Keperawatan jiwa 7) Asesmen Respon Umum Fungsi Adaptif 8) Form Asesmen Wajib Laporan dan Rehabilitasi Medis d. Tindakan 1) Non Psikofarmaka : Psikoterapi, Psikoterapi keluarga, <i>Cognitif Behavior Therapy</i> (CBT) 2) Terapi Psikofarmaka 3) Keperawatan dengan SDKI, SIKI, SLKI 4) Restrein dan Observasi 5) Siklusi / Isolasi dengan Observasi 6) Terapi Okupasi Keperawatan e. Pembagian Pasien Menurut Kondisi dan Tingkat Intensifnya yakni untuk RUFA intensif 0-30 ditempatkan di ruang UPIP (Unit Pelayanan Intensif Psikiatri) Ruang Teratai A 1) Intensif I (RUFA 0-10) 2) Intensif II (RUFA 11-20) 3) Intensif III (RUFA 21-30) 4) Perawatan pasien tenang dan rehab di Ruang Teratai B
4	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Psikotik Pada pasien dengan Psikotik dalam proses pelayanannya membutuhkan rata – rata 2 minggu atau sesuai kondisi pasien b. Organik

		Pada pasien dengan Organik dalam proses pelayanannya membutuhkan rata – rata 2 minggu tergantung pada kondisi pasien c. Neurotik Pada pasien dengan Neurotik dalam proses pelayanannya membutuhkan rata – rata 2 minggu tergantung pada kondisi pasien d. gangguan jiwa pada anak dan remaja Pada pasien dengan gangguan jiwa pada anak dan remaja dalam proses pelayanannya membutuhkan rata – rata 2 minggu tergantung pada kondisi pasien e. Psikogeriatri Pada pasien dengan Psikogeriatri dalam proses pelayanannya membutuhkan rata – rata 2 minggu tergantung pada kondisi pasien f. Addictive Pada pasien dengan Addictive dalam proses pelayanannya membutuhkan rata – rata .2 minggu tergantung pada kondisi pasien g.
5	Biaya/Tarif	a. Permenkes no 64 Tahun 2016 tentang tarif standar pelayanan JKN b. Pasien Umum Biaya tarif pelayanan tindakan, obat – obatan dan biaya lainnya sesuai dengan PERGUB Kalimantan Utara No 20 Tahun 2017 tentang pola tarif pelayanan kesehatan c. Jaminan lain
6	Produk Layanan	a. Perbaikan status mental b. Optimalisasi kemampuan positif yang masih dimiliki pasien c. <i>Minnesota Multiphasic Personality Inventory (MMPI)</i>
7	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	

8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	a. Kapasitas 48 TT dengan rincian 16 TT di Ruang Teratai A dan 32 TT di Ruang Teratai B b. Pemisahan Ruang sesuai <i>Gender</i> c. Pemisahan Ruangan sesuai tingkat Intensifnya d. Observasi dengan pengawasan petugas 24 Jam dan CCTV e. Ruang observasi organik dilengkapi dengan 2 syringe pump, 1 Infus pump f. Ruangan dengan arus listrik tersentralisasi di ruang petugas g. Ruangan dengan pengairan air tersentralisasi di ruang petugas h. Fasilitas Kipas angin i. Ruang Rehabilitasi j. TV untuk layanan edukasi dan hiburan k. Lapangan Olahraga l. Gazebo m. Tenis Meja n. Elektone o. Papan Karambol p. Papan catur q. Samsak untuk latihan penyaluran marah r. Alat musik dan sound system s. Lemari penyimpanan barang berharga pasien t. Tali restrain dan jaket restrain yang sudah dimodifikasi untuk mengurangi cedera pada pasien
9	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter Spesialis Kelainan Jiwa : 2 orang b. Ners : 8 orang c. D III Keperawatan : 16 orang d. Memiliki STR e. 3 orang Ners dengan Pelatihan Kedaruratan Psikiatri f. 2 orang dengan Pelatihan IPWL (Instalasi Penerima Wajib Lapor) NAPZA g. 1 orang Ners dengan Pelatihan safewards h. 10 orang dengan pelatihan CMHN (Community Mental Health Nurse)

		i. 2 orang dengan pengalaman kerja di klinik 20 tahun j. 1 orang tenaga Administrasi dengan pelatihan komputer dan bantuan hidup dasar (BHD) k. Seluruh Perawat dengan pelatihan BTCLS dan komunikasi efektif
10	Pengawasan Internal	a. Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan 1) Melakukan Verifikasi dokumen 2) Monitoring kepada Kepala Ruangan 3) Melakukan Rapat Tim teknis bersama Kepala Ruangan b. Pengawasan langsung dilakukan oleh Kepala Ruang, Ketua Tim dan Kepala Shift
11	Jumlah Pelaksana	a. 2 orang Dokter Spesialis Jiwa b. 24 Perawat c. 1 Tenaga ADM Total 27 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Pasien diperiksa oleh dokter Spesialis Jiwa dan dokter Spesialis lainnya sesuai indikasi b. Dokter memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan medis c. Dilayani oleh petugas dengan penerapan komunikasi terapeutik, bermartabat dan memperhatikan kenyamanan pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Berpedoman pada SPO yang ada b. Kerahasiaan terjamin c. Keselamatan pelayanan berorientasi pada Standar Keselamatan Pasien (SKP)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat Kerja Ruangan b. Laporan Kinerja Pegawai

Kepala Instalasi Rawat Inap



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

NIP. 196903072002121005



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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

STANDAR 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

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
---	-----------------------	--

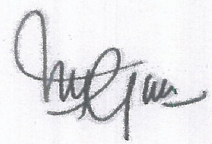
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	ALUR PEMERIKSAAN RADIOLOGI <pre> graph TD A["Pasien Dengan Pengantar Dokter • UGD, Rawat Jalan • MCU, Rawat Inap • Praktek, Rumah Sakit Lain"] --> B["Pendaftaran Radiologi • Persiapan & perjanjian (kontras) • No antrian (tanpa kontras)"] B --> C["Billing Kasir • Peserta 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	Jangka Waktu Penyelesaian	- Pelayanan Thorax foto < 3 jam - Pelayanan Radiologi dengan kontras < 3 jam - Pelaksanaan Expertise hasil pemeriksaan Radiologi : 100 %
5	Biaya/Tarif	Sudah tidak Relevan : • RFS konvensional, MSCT , MRI Rp. 80.000 • Tarif pemeriksaan MRI 1,5 Tesla perlu penyesuaian dan sudah diajukan tapi belum terealisasi • Tarif pemeriksaan Panaramic CBCT • Tarif pemeriksaan DR C50 sticing/pasting vertebra dan long bone
6	Produk Layanan	Hasil pemeriksaan radiologi, MSCT, USG dan MRI
7	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

		ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIRAN, KELUANGA PAKSIEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA, DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUJIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANG/INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TIDAK LANGSUNG PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0811 2540 9118 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR FORMULIR TIDAK LANGSUNG BORIS - ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BORIS ACARA SURAT TELUSURAN YA TIDAK PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN DURASI TIDAK LAMBAT TIDAK LAMBAT TIDAK LAMBAT PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT PENGUMPULAN DOKUMEN LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR RAPAT KOMITE MITU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YA TIDAK JALUR HUKUM RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI
8	Sarana dan Prasarana dan /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 - Komputer radiografi unit - Mammografi - Ruangan UPS
9	Kompetensi Pelaksana	Tambahan tenaga Fisikawan Medik
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan: - Kepala Bidang Penunjang Medik - Kepala Instalasi Radiologi - Kepala ruangan - Satuan Pengawas Internal (SPI)

11	Jumlah Pelaksana	• 2 Dokter Spesialis Radiologi • 4 Radiografer D-IV • 15 Radiografer D-3 • 2 perawat • 1 Adm Pendd. S1 komputer • 1 Adm Pendd. S1 Ekonomi • 1 Adm Pendd. SMA • 1 Kasir Pendd. 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 Radiologidan Radiografer terlatih - Didukung dengan peralatan canggih dan otomatis
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 intrernal dan eksternal yang dilakukan berkala untuk menjamin mutu hasil pemeriksaan (akurat dan presisi) • Pengecekan dan perawatan peralatan secara berkala (harian, mingguan, 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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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.

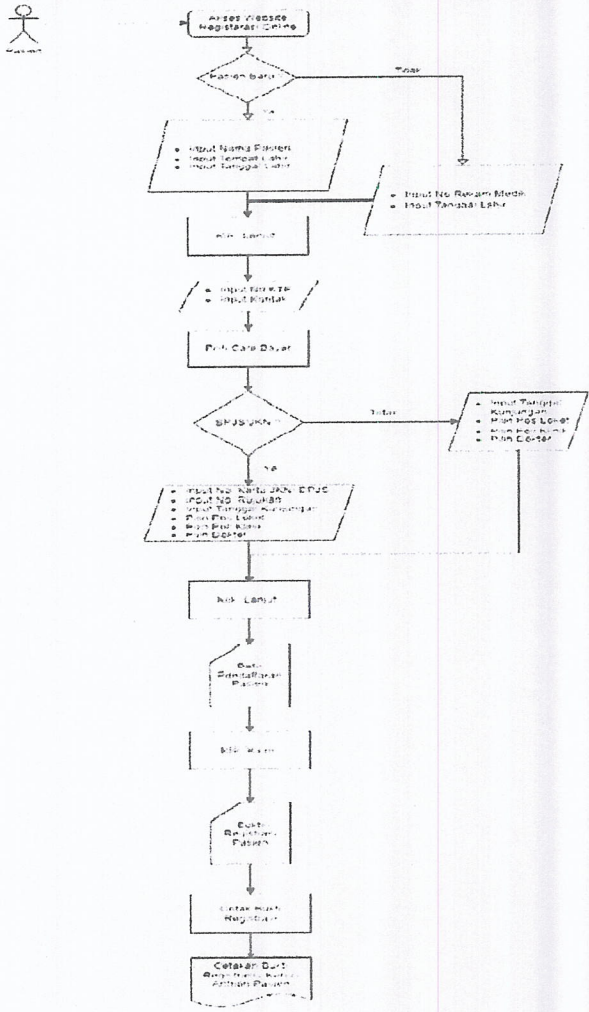
Sumber daya manusia informasi dan teknologi terdiri dari staf yang memiliki kualifikasi dalam bidang:

1. Staf Analisis System
2. Staf Programmer
3. Staf Hardware
4. Staf Maintenance Jaringan

B. STANDAR PELAYANAN

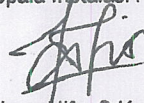
Standar Pelayanan

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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Data dalam Sistem Informasi Kesehatan Terintegrasi
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.

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD Start([Awal Proses Registrasi Online]) --> Decision1{Kategori Baru} Decision1 -- Ya --> Input1[/Input Nama Pasien Input Tanggal Lahir Input Tanggal Lahir/] Decision1 -- Tidak --> Input2[/Input No. Rekam Medis Input Tanggal Lahir/] Input1 --> Output1[No. Lahir] Input2 --> Output1 Output1 --> Input3[/Input No. Rekam Medis Input Tanggal Lahir/] Input3 --> Output2[No. Card Dokter] Output2 --> Decision2{Sesuai} Decision2 -- Tidak --> Input4[/Input Tanggal Kematian Input No. Lahir Input No. Rekam Medis Input Tanggal Lahir Input Tanggal Lahir/] Decision2 -- Ya --> Output3[No. Lahir] Input4 --> Output3 Output3 --> Output4[Output: Pendaftaran Pasien] Output4 --> Output5[No. Lahir] Output5 --> Output6[Output: Pendaftaran Pasien] Output6 --> Output7[Output: Pendaftaran Pasien] Output7 --> Output8[Output: Pendaftaran Pasien] Output8 --> Output9[Output: Pendaftaran Pasien] </pre>		
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Indikator Kinerja	Pencapaian	
		Kecepatan waktu menanggapi kerusakan IT (Hardware, Software, Jaringan)	±15 menit	
5	Biaya/Tarif	Tidak Ada		
6	Produk Layanan	Sistem Registrasi Online Sistem yang memudahkan pasien melakukan pendaftaran rawat jalan yang dapat diakses melalui website dan handphone.		
7	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Ruang Pengaduan - Email : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - FB dan IG : rsud_dr.h.jusufsk - Telepon, Sms, Whatsapp : 08125409118		
8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	Sarana - Komputer atau Laptop - Jaringan Internet - Simrs - Tools Perbaikan - ATK		

		Prasarana: - Ruang Server (Ruang untuk seluruh server aplikasi di RSUD dr.H.Jusuf SK) - Ruang Workshop (Ruang perbaikan perangkat IT) - Ruang Programmer (Ruang kegiatan programmer)
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 sistem dan perangkatnya
10	Pengawasan Internal	1. Wakil Direktur Umum 2. Kepala Bagian Sekretariat
11	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Instalasi : 1 Orang 2. Divisi Programmer : 5 Orang 3. Divisi Analis Sistem : 2 Orang 4. Divisi Hardware : 3 Orang 5. Divisi Maintenance Jaringan : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	SK Pemberlakuan: 1. SPO PDE 2. Akreditasi Paripurna Rumah Sakit KARS-SERT/514/XII/2022
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Pemenuhan Hak Pasien dan Keluarga - Pelaksanaan Pasien Safety - Pencegahan dan Pengendalian Infeksi - Kesehatan dan Keselamatan Kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan 1 kali

Kepala Instalasi PDE



Irma Ulfa, S.Kom

NIP. 198106242015032003



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.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 pelayanannya.

Jenis pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Anatomi

Standar Pelayanan

N O	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang 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 pengelolaan keuangan badan layanan umum

		- Pergub Kalimantan Utara nomor 69 tahun 2007 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 layanan umum daerah - Pergub Kalimantan Utara nomor : 20 tahun 2017 tentang tarif pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum 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 sitologi : sampel cairan (urin, pleura, cairan otak, asites) harus difiksasi menggunakan alkohol 50%, sampel sputum difiksasi menggunakan alkohol 70%, sampel papsmear/apusan slide difiksasi menggunakan alkohol 96%, sekurang kurangnya 30 menit dari waktu sampel diambil. Memenuhi jaminan yaitu surat rujukan formulir dan fotocopy kartu peserta. 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 ruangan rawat inap dan ruang Operasi: petugas laboratorium patologi anatomi mengambil sampel diruang rawat inap/ruang operasi beserta surat rujukan pemeriksaan laboratorium dari Dokter. Biaya pemeriksaan Laboratorium tidak langsung

		ditagihkan pasien namun akan dibebankan ke pasien melalui tagihan rawat inap pasien
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] D --> F E --> F 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[HISTOLOGI] C --> F[SITOLOGI] D --> G[Loket pembayaran kasir] E --> G F --> G G --> H[Ruang pemeriksaan] H --> I[Mengisi form pengambilan hasil] I --> J[Pengambilan hasil] </pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengambilan hasil pemeriksaan : - FNAB : 3 Hari kerja - Sitologi : 4 Hari kerja - Histologi : 7 Hari kerja

5	Biaya/Tarif	1. Tarif pelayanan publik (kelas I-II-III) - Sitologi pap smear Rp. 222.500 - Sitologi cairan tubuh Rp. 240.000 - Sitologi 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 (pengambilan sampel di radiologi) Rp.417.500 - FNAB 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 – paviliun/UPT) - Sitologi pap smear Rp. 315.500 - Sitologi cairan tubuh Rp. 328.000 - Sitologi PA kecil Rp. 400.000 - Histologi PA sedang Rp. 489.000 - Histologi PA besar Rp. 569.000 - Potong beku biasa Rp. 951.000 - Potong beku dengan radikalitas Rp. 1.317.500 - FNAB tanpa pasien (kiriman slide) Rp. 405.000 - FNAB luar (pengambilan sampel di radiologi) Rp.569.000 - FNAB 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 - Biopsy 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 Layanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
7	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Kotak saran - E-mail : rsudtarakan.kaltara@gmail.com - Telepon : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIENT, KELUARGA, BAKSIEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUJUAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT ME NYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANG/ KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELAYANAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/ BAGIAN/ WADIR FORMULIR TINDAK LANJUT BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BERITA ACARA SURAT TERBUKA PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT SELESAI LAPORAN KEPADA DIREKSI JAWABAN KEPADA PELAPOR RAIYAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN ALUR FORMULIR RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1524 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1524 JAM MAKSIMAL 3 JAM MAKSIMAL 7 HARI
8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	- Ruangan administrasi - Ruang Kepala Instalasi - Ruang Logistik - Ruangan arsip jaringan - Ruangan tindakan pengambilan sampel - Ruangan Pemeriksaan histologi dan sitologi - Ruangan potong gross jaringan - Ruangan arsip block dan slide - Komputer - Alat penunjang pemeriksaan histologi : tissue processor, cold plate, mikrotome, waterbath,

		hotplate, oven pinset, pisau mikrotome dan staining jar glass - Alat penunjang pemeriksaan sitologi : biosafety cabinet, mikroskop, sentrifuge, vortex mixer, rak tabung, tabung urin, pipet micron dan staining jar - Tempat pembuangan limbah cair dan incenerator
9	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Spesialis Patologi Anatomi yang memiliki Surat Tanda Registrasi/STR dan Surat 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	Pengawasan internal dilakukan: - Kepala Bidang Pelayanan Medik - Kepala Instalasi Patologi Anatomi - Kepala ruangan - Satuan Pengawas Internal (SPI)
11	Jumlah Pelaksana	- 1 orang Dokter Spesialis Patologi Anatomi - 4 orang Analis Kesehatan - 1 orang administrasi Laboratorium
12	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan laboratorium dilakukan secara cepat, tepat dan profesional serta sesuai Standar Operasional Prosedur yang sudah terakreditasi SNARS - 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. - 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
Anatomi**



dr. Ladyna Rumapar, Sp.PA
NIP.198106142011012001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 AirBersih 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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		Organisasi Rumah Sakit. - 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 padaruang Irna,Irja dan keperawatan khusus. - Persyaratan Adminitrasi :Pencatatan dilakukan pada saat pendistribusiandi tanda tanganioleh petugas loundry 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	Pencucian Linen
7.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIHEN, KELUARGA PASIHEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUJAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2546 9118 KEPALA RUANGAN KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR FORMULIR TINDAK LANJUT BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BERITA ACARA SURAT TELURAN TERKAITAN TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN TERKAITAN TIDAK JALUR HUKUM RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: - MAKSIMAL 1X24 JAM - MAKSIMAL 3 HARI - MAKSIMAL 7 HARI
8.	Sarana dan Prasarana dan Fasilitas	- Mesin Cuci Kapasitas 60 kg - Mesin Cuci Kapasitas 30 kg - Mesin Pengering - Mesin Jahit - Setrika - Troly
9.	Kompetensi Pelaksana	- Adanya pelatihan manajemen linen. - Seluruh Staf Laundry diikut sertakan dalam pelatihan
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan : ▪ Ka.Instalasi ▪ Ka.ruangan
11.	Jumlah Pelaksana	- 19 orang tenaga - 7 orang pendistribusian - 5 orang pencucian



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- 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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 Nomor 1234/MENKES/SK/VIII/2005 Tentang Penetapan 13 (Tiga Belas) eks Rumah Sakit Perusahaan Jawatan (Perjan) Menjadi UnitPelaksana



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		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 dankegiatan 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 : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIEH, KELUARGA PASIEH DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANGAN KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN TIDAK LANGSUNG VIA SMS VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR FORMULIR TINDAK LANJUT BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BERITA ACARA SURAT TEGURAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN TIM PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH FORMULIR KELUHAN PELANGGAN YA TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELANGGAN PENGUMPULAN DOKUMEN YA TIDAK RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YA TIDAK JALUR HUKUM RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI
8.	Sarana, Prasarana,dan/atau fasilitas	- Mesin Sterilisasi
9.	Kompetensi Pelaksana	- Pelatihan pengelolaan CSSD - Minimal 5 orang yang terlatih - Semua Staf mengikuti pelatihan CSSD
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 standarkeselamatan pasien (Patient Safety)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Harian oleh Kepala ruangan - Bulanan oleh Kepala Instalasi.
-----	----------------------------	---

Kepala Instalasi CSSD

Rima Melati, And.Kep

NIP. 196601931989032007



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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: ambulans 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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- SK No: 067/2.1-5296/RSUDJSK/2022 tentang Penetapan IKK
2.	Persyaratan Pelayanan	▪ Pelayanan yang menghasilkan VeR diwajibkan ada pengantar dari penyidik (polisi, jaksa, PM) berupa SPVR(surat permintaan Visum et Repertum) ▪ Pelayanan surat kematian dengan persyaratan: bila yang mengambil surat kematian adalah ahli waris: foto kopi KTP jenazah, 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 RSUD dr. H. Jusuf SK
3.	Sistem, mekanisme,dan prosedur	I. PELAYANAN KEDOKTERAN KEHAKIMAN DAN PEMULASARAN JENAZAH a. Pelayanan Transportasi Instalasi Kedokteran Kehakiman (portir) Mortuary diibangi oleh ruangan Peragat mortuary mengambil jenazah Mengembalikan jenazah keluarga Meregistrasi jenazah ke dalam buku register jenazah b. Perawatan Jenazah Perawatan keluarga Mengantarkan jenazah ke kamar jenazah Mengantarkan jenazah ke kamar jenazah

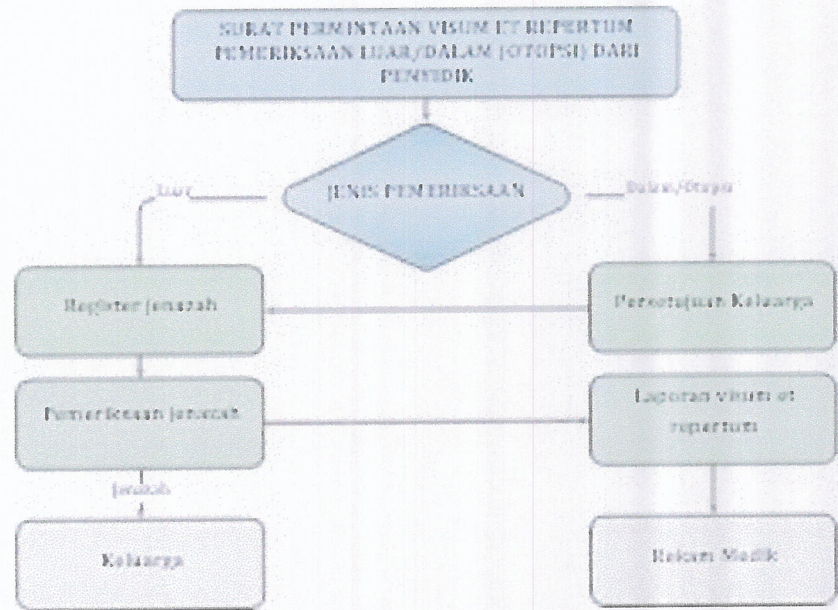


PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

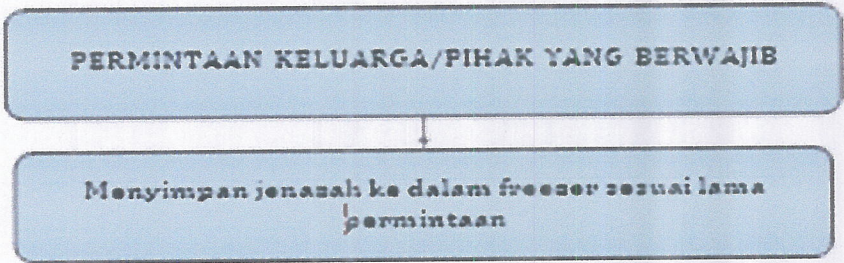
Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

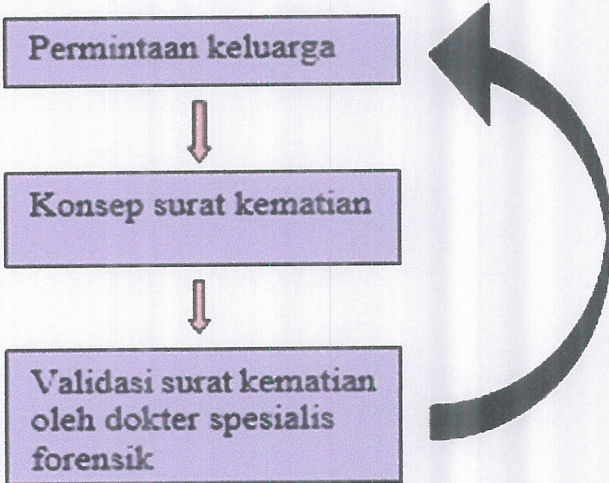
c. Pemeriksaan Luar/Dalam Jenazah



d. Penyimpanan Jenazah



e. Surat Kematian





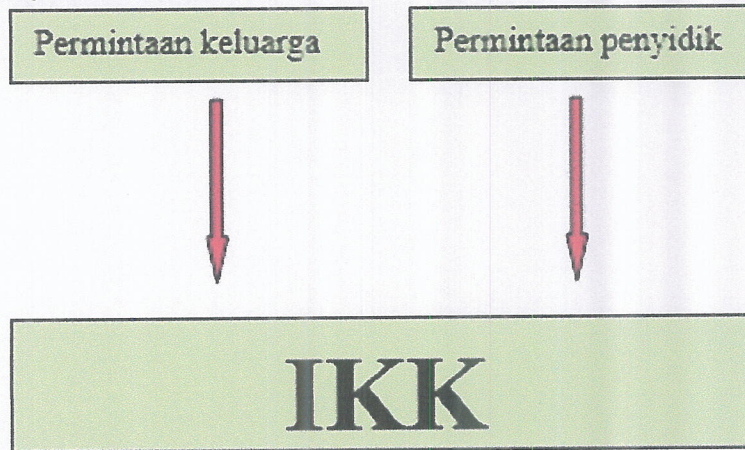
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

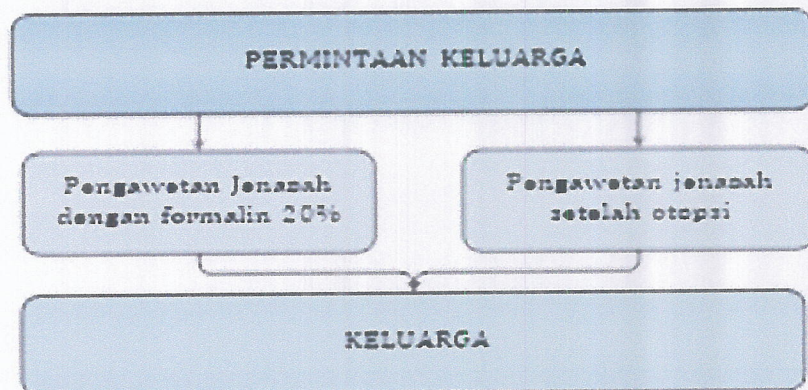
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

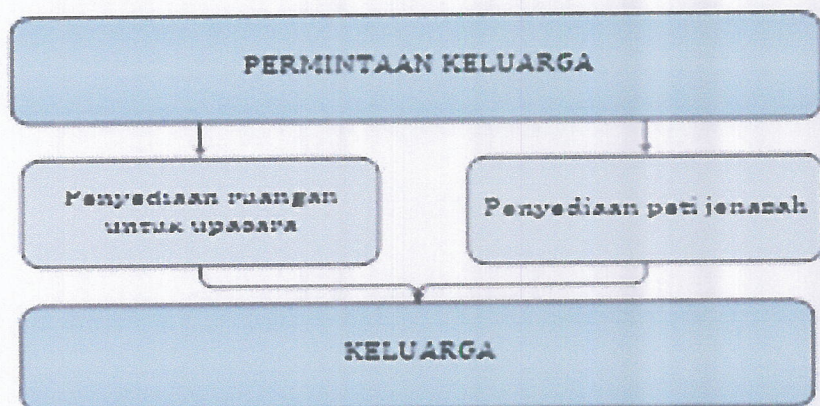
f. Pelayanan Freezer



g. Pengawetan Jenazah



h. Penyediaan Prasarana Duka





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		II. PELAYANAN KORBAN HIDUP/FORENSIK KLINIK <pre>graph TD; A[Permintaan Penyidik] -- "1. SPVR (Surat Permintaan Ver)" --> B[Dokter Jaga]; B -- "2. Konsul" --> C[Spesialis Forensik]; C -- "3. Konsep Visum Hidup" --> B; C -- "4. Validasi" --> D[TU RSUD dr. H. Jusuf SK]; D -- "4. Validasi" --> A;</pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu Tanggap (ResponTime) pelayanan pemulasaran jenazah 1,5 Jam
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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		Politerpadu (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
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIHEN, KELUARGA PASIHEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG - KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN • KERTAS KERJA INVESTIGASI • BERITA ACARA SURAT TEGURAN YA TIDAK TERTANGANI PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR YA TIDAK TERTANGANI RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN JALUR HUKUM • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: ■ MAKSIMAL 1X24 JAM ■ MAKSIMAL 3 HARI ■ MAKSIMAL 7 HARI
11.	Jumlah pelaksana	- Dokter spesialis Forensik : 1 orang - Dokter Umum: 1 Orang - Perawat : 3 orang - Pekarya : 5 orang - Tenaga Admin : 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Kebijakan direktur - Pedoman organisasi - Pedoman pelayanan - SPO Kedokteran Kehakiman dan Pemulasaran Jenazah



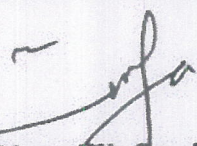
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- 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	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

Kepala Instalasi Kedokteran Kehakiman


dr. Anwar Djunaidi, Sp. F
NIP. 196705122000031008



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI
KESLING & K3

A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara mempunyai visi “ Menjadi Rumah Sakit Terdepan yang Bertumpu pada Teknologi, Sumberdaya Manusia dan Kemnadirian”. Pedoman Pelayanan Kesling & K3 sangat penting dilakukan dalam rangka menjamin mutu lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja rumah sakit yang mempunyai pengaruh terhadap proses penyembuhan pasien dan sebaliknya. Dalam rangka penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit yang sesuai dengan praturan Menteri Kesehatan RI No. 7 Tahun 2019 Tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan dan UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa pengelola tempat kerja wajib melakukan segala bentuk upaya kesehatan melalui upaya pencegahan, peningkatan, pengobatan dan pemulihan bagi tenaga kerja.

Dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan juga dinyatakan bahwa tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik berhak memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja. Pengelola rumah sakit harus menjamin keselamatan dan kesehatan kerja baik terhadap SDM rumah sakit, pasien, pendamping pasien, pengunjung, maupun lingkungan rumah sakit dari berbagai potensi bahaya di rumah sakit. Oleh karena itu, pengelola rumah sakit dituntut untuk melaksanakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja yang dilaksanakan secara terintegrasi, menyeluruh dan berkesinambungan sehingga resiko terjadinya penyakit akibat kerja, kecelakaan kerja serta penyakit menular dan tidak menular lainnya di rumah sakit dapat dihindari.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

Kerja Rumah Sakit memerlukan keterlibatan semua unit dan profesi yang ada di rumah sakit dan juga dukungan dari pihak manajemen. Oleh sebab itu Pedoman Pelayanan Kesling dan Keselamatan & Kesehatan Kerja ini disusun untuk memberikan pedoman bagi petugas rumah sakit dalam menjalankan kegiatan penyehatan lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja di rumah sakit.

B. STANDAR PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	- Undang-Undang No.44 Tahun 2019 tentang Rumah Sakit - Undang-Undang Nomor32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup - PP RI Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup - Undang-Undang No 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja - Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No. 5 Tahun 1966 tentang Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja - Permenkes No. 66 Tahun 2016 tentang K3RS - Permenkes 2 Tahun 2023 tentang kesehatan Lingkungan
2	Persyaratan Pelayanan	- Loog Book Pencatatan Jumlah Limbah B3 Medis RS. - Neraca Pencatatan Jumlah Limbah B3 Medis RS - Manifest Elektronik (Festronik) Pengolahan Fly Ash RS



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Loog Book Pencatatan Debit Limbah Cair - Loog Book Pencatatan Debit Air Bersih - Izin Incinerator yang diterbitkan KLHK - Izin TPS LB3 yang diterbitkan DPM-PTSP Kota Tarakan - Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) yang diterbitkan DPM-PTSP Kota Tarakan - Dokumen DELH/UKL-UPL RS - Pengajuan Pemeriksaan & Pengajuan Persyaratan Izin OPS (ILO)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	- SPO pengelolaan limbah padat domestik - SPO pengelolaan limbah B3 medis - SPO pengelolaan limbah cair - SPO pengisian ulang APAR - Pengecekan berkala alat pemadam api ringan - Penggunaan alat pemadam api ringan (apar)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Pengelolaan limbah padat domestik dilakukan 3 kali sehari (pagi, siang dan sore) - Pengolahan limbah B3 medis dilakukan setiap hari selama 8 jam - Pengolahan limbah cair dilakukan selama 24 jam - Penanganan K3RS 10 sampai dengan 20 menit.
5	Biaya/tarif	- Pembakaran Limbah B3 Medis Rp 50.839/ kg - Pengelolaan Limbah cair Rp 34.958 / liter - Sesuai dengan Pergub Kaltara No. 20 Tahun 2017 Tentang Tarif Kesehatan RSUD Tarakan



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

6	Produk pelayanan	- Pengelolaan limbah cair - Pengelolaan/pembakaran limbah B3 medis - Pengelolaan Air Bersih - Tersedia APAR, Hydran, Springkel, Proteksi Kebakaran dan MCFA (Master Control Fire Alarm)
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com atau rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PELAYANAN RUANGPENGADUAN <pre>graph TD A([PASIEN, KELUARGA PASIEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN]) --> 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 0812 2540 9118] D --> F[KEPALA RUANGAN KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT] E --> G[PETUGAS PENERIMA PENGADUAN BUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN] F --> H{TERKABUJUKAN} G --> I{TERKABUJUKAN} H -- YA --> J[PENGUMPULAN DOKUMEN] H -- TIDAK --> K[PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT] I -- YA --> L[PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT] I -- TIDAK --> M[KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERITA ACARA PEMBAHASAN KESELIHAN • KERTAS KERJA INVESTIGASI • BERITA ACARA SURAT TEGURAN] J --> N[LAPORAN KEPADA DIREKSI] K --> O[SELESAI] L --> P[PENGUMPULAN DOKUMEN] M --> Q{TERKABUJUKAN} Q -- YA --> R[RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN] Q -- TIDAK --> S[ALUR HUKUM] R --> T{TERKABUJUKAN} T -- YA --> U[JAWABAN KEPADA PELAPOR] T -- TIDAK --> S</pre> • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	- Instalasi Pengolahan Air Limbah - Incinerator - Autoklaf - TPS Limbah B3 - TPS Limbah Domestik - Water Treatment Plan (Air Bersih) - Alat Pemadam Api Ringan - Hydran - Alarm - Pintu Darurat - MCFA (Master Control Fire Alarm) - Mesin Pompa Hydran
9	Kompetensi pelaksana	- S-1 Teknik Lingkungan - S1 Kesmas (Bidang K3 & Bersertifikasi K3) - S1 Kesmas (Bidang kesling) - DIII Kesling
10	Pengawasan internal	- Kepala instalasi - Analis Kebijakan - Kabid Sekretairat - Wadir Umum
11	Jumlah Pelaksana	- Kepala Instalasi : 1 Orang - Unit Kerja Kesling : 13 Orang - Unit Kerja K3 : 7 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Tersedianya sarana & prasarana tempat sampah yang mencukupi di RS untuk limbah medis, non medis dan jarum - Tersedianya IPAL untuk pengolahan limbah cair - Tersedianya alat incinerator dan autoklaf untuk



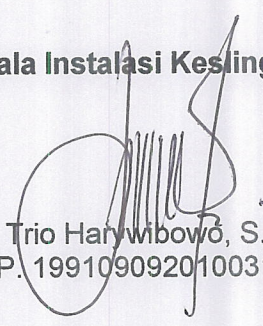
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		pengelolaan limbah B3 medis - Tersedianya air bersih selama 24 jam - Pelayanan K3RS dilakukan dengan tenaga yang telah dilatih dan fasilitas yang sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Pelayanan dilakukan oleh petugas yang berkompeten - Pelayanan dilakukan dengan SOP yang berlaku - Pelayanan dilakukan dengan Risk Management
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi dilakukan secara periodik bulanan, triwulan dan semester - SPM limbah medis (bulanan) - SPM limbah cair (bulanan) - Indikator Kinerja Utama (Triwulan) - Laporan UKL-UPL (Semester) - Proper (Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Industri dan Jasa dalam Pengelolaan Lingkungan) (Semester)

Kepala Instalasi Kesling & K3


Trio Harywibowo, S.T
NIP. 199109092010031012



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudrhjusufsk.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN

**INSTALASI PEMELIHARAAN SARANA PRASARANA RUMAH SAKIT
(IPSRs)**

A. PENDAHULUAN

Suatu unit kerja fungsional yang mengemban tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana pemeliharaan dan perbaikan sarana, prasarana dan peralatan medis maupun non medis agar dapat berfungsi dengan baik dan layak pakai.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan pemeliharaan sarana, prasarana dan peralatan medis maupun non medis

N O	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit - Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja - Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan - Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit - Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/PER/III/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit
2	Persyaratan Pelayanan	Pemeliharaan dan perbaikan sarana, prasarana dan peralatan medis maupun non medis di lingkungan rumah sakit
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Alur perbaikan IPSRS



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

		Ruangan/User Petugas Administrasi IPSRS Teknisi IPSRS Ya Tidak Perbaikan dilakukan Workshop Ruangan Jenis Kerusakan Ringan-Sedang Berat-Sangat Berat Suku Cadang / Spare Part Tidak Ya Dilakukan Perbaikan Mengamprah Telaah Perbaikan B.A Kerusakan Membuat Laporan Perlengkapan Manajemen Ruangan Ruangan/User Petugas Pihak Ke-3 Perlengkapan & Aset Dilimpahkan Tidak dapat ditangani Tidak dapat diperbaiki								
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<table><tr><th>Indikator Kinerja</th><th>Standar Minimal</th></tr><tr><td>Kecepatan waktu menanggapi kerusakan alat medis maupun non medis</td><td>≤ 1 hari</td></tr><tr><td>Pelayanan pemeliharaan alat medis maupun non medis</td><td>80%</td></tr><tr><td>Peralatan medis untuk pelayanan terkalibrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan</td><td>80%</td></tr></table>	Indikator Kinerja	Standar Minimal	Kecepatan waktu menanggapi kerusakan alat medis maupun non medis	≤ 1 hari	Pelayanan pemeliharaan alat medis maupun non medis	80%	Peralatan medis untuk pelayanan terkalibrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan	80%
Indikator Kinerja	Standar Minimal									
Kecepatan waktu menanggapi kerusakan alat medis maupun non medis	≤ 1 hari									
Pelayanan pemeliharaan alat medis maupun non medis	80%									
Peralatan medis untuk pelayanan terkalibrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan	80%									
5	Biaya/Tarif	Tarif berdasarkan Pergub Kaltara No. 20 Tahun 2017 Tentang Tarif Kesehatan RSUD dr. H. Jusuf SK								



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6	Produk Layanan	Pemeliharaan dan perbaikan a) Non Medis ▪ Bangunan ▪ AC (Tata Udara) ▪ Perpipaan ▪ Listrik dan Jaringan ▪ Elevator / Lift ▪ Peralatan Non Medik b) Medis ▪ Alat Medis / Alat Kesehatan ▪ Gas Medis
7	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	▪ 1355 via <i>phone</i> lokal rumah sakit untuk 24 jam ▪ 1366 via <i>phone</i> lokal rumah sakit untuk jam pelayanan reguler
8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	1) Sarana dan Prasarana ▪ Ruang IPSRS ▪ Ruang Jaga IPSRS ▪ Gudang <i>Spare Part</i> IPSRS ▪ <i>Workshop</i> (Bengkel) Non Medis ▪ <i>Workshop</i> (Bengkel) Alat Medis 2) Fasilitas Peralatan Kerja ▪ Peralatan Kalibrasi Alat Medis ▪ Peralatan Instrument / Alat Ukur ▪ Tool Set / Tools Kit ▪ <i>Spare Part</i> / Suku Cadang
9	Kompetensi Pelaksana	Teknik Elektromedik : ▪ Surat Tanda Registrasi (STR) ▪ Sertifikat Pelatihan
10	Pengawasan Internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. H. Jusuf SK untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemeliharaan serta perbaikan sarana, prasarana dan alat kesehatan di rumah sakit



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah Pelaksana	Total keseluruhan : 42 Orang ▪ S-1 Teknik Elektro : 2 Orang ▪ S-1 Informasi dan Komunikasi : 1 Orang ▪ D-III Teknik Elektromedik : 5 Orang ▪ D-III Elektro : 2 Orang ▪ S-1 Ekonomi : 4 Orang ▪ S-1 Hukum : 1 Orang ▪ SMA : 9 Orang ▪ SMA (Paket) : 5 Orang ▪ SMK Bangunan : 2 Orang ▪ SMK Teknik Gambar : 2 Orang ▪ SMK Teknik Listrik : 2 Orang ▪ SMK Teknik Mesin : 3 Orang ▪ SMU/SMEA : 2 Orang ▪ SMP (Paket) : 1 Orang ▪ SD : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	▪ Pedoman Pelayanan IPSRS
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	▪ SPO Pemeliharaan Sarana Prasarana Rumah Sakit ▪ SPO Pemeliharaan Alat Kesehatan ▪ SPO Perbaikan Alat Kesehatan ▪ Kalibrasi Alat Kesehatan setiap tahun sekali
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan sekali

Ka. Instalasi IPSRS

Muhammad Basuki, SE
NIP. 197405012007011019



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

PELAYANAN KEMOTERAPI

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Kemoterapi adalah pelayanan pada pasien onkologi yang membutuhkan terapi sistemik dengan menggunakan obat sitotoksik untuk membunuh sel kanker yang diberikan melalui oral atau intravena

B. STANDAR PELAYANAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan • Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit • Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran • Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan • Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminana Sosial • Permenkes 24 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit • Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien • KeputusanMentri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No 30



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien umum : Kartu identitas, kartu berobat bila ada
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Sesuai dengan standar Prosedur Operasional yang berlaku 2. Alur Pelayanan Kemoterapi ALUR PASIEN KEMOTERAPI <pre>graph TD; PM[PASIEN MASUK] --> PRJ[POLIKLINIK RAWAT JALAN]; PRJ --> TP[TEMPAT PENDAFTARAN]; TP --> RK[RUANG KEMOTERAPI]; RK --> RPR[RUANG PERAWATAN RAWAT]; RK --> PP[PASIEN PULANG]; PRAW[PASIEN RAWAT INAP] --> RK; PM --> PRAW</pre>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6.	Produk pelayanan	Pelayanan terapi sistemik pasien onkologi Pada pasien rawat inap dan rawat jalan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: Gedung pelayanan kemoterapi - Ruang pelayanan dengan jumlah tempat tidur 12 Peralatan: 1. Pemenuhan kebutuhan dasar manusia 2. Pemeriksaan tanda-tanda vital 3. Melakukan tindakan keperawatan 4. Monitoring hemodinamik 5. Pemberian cairan dan nutrisi 6. Ekstravasasi kit 7. Spill kit 8. Peralatan emergensi 9. Komputer dan kelengkapan administrasi
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Sub specials Bedah Onkologi 2. Dokter Umum 3. Perawat spesialis, S1 Ns, D.III
9.	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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id
TARAKAN

10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon/SMS , : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIEN, KELUARGA PASIEN DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUJIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN • KERTAS KERJA INVESTIGASI • BERITA ACARA SURAT TEGURAN YA TERTANGGAP TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN YA TERTANGGAP TIDAK JALUR HUKUM • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI
11.	Jumlah pelaksana	- Ka.Unit: 1 Orang - Dokter Sub Spesialis: 2 Orang - Dokter Spesialis: 30 Orang - Dokter jaga ruangan 24 jam: 2 orang - Perawat jaga 24 jam: 12 orang - Ka.Ru RI : 1 Orang Perawat



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		- Perawat Pelaksana: 11 Orang - Profile kompetensi pelaksana, terlampir
12.	Jaminan pelayanan	- Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safty - SPO Pelayanan Medik - SPO Keperawatan - Indikator mutu Nasional dan internal
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Tahun 2017 oleh KAR'S No. KARS-SERT/940/XII/2017 dengan Predikat Paripurna 2. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 3. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) 4. Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
14.	Evaluasi Sasaran kinerja Pelaksana	• Penilaian Kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun • Evaluasi Penampilan Kinerja 6 bulan sekali

Kepala
Instalasi Rawat Inap

dr. Arif Kurniawan, Sp.B.(K)Onk
NIP. 197808142014121001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

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
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudhrjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 The flowchart titled 'ALUR PASIEN MCU' (Patient Process MCU) illustrates the patient journey. It begins with 'PASIEN LAMA / BARU' (Old / New Patient) leading to 'REGISTRASI DATA PASIEN' (Patient Data Registration). From there, it splits into 'PASIEN UMUM (TUNAI)' (General Patient (Cash)) and 'PASIEN KREDIT (DPA PERIKSAAN MUKAH)' (Credit Patient (Mental Examination)). The 'General Patient' path goes to 'LOKET PEMBAYARAN (KASIR)' (Payment Counter (Cashier)) and then 'PASIEN PULANG' (Patient Discharge). The 'Credit Patient' path goes to 'RUANG TUNGGU MCU' (MCU Waiting Room), then 'KAMAR PERIKSA' (Examination Room), 'RESEP DOKTER' (Doctor's Prescription), 'APOTEK' (Pharmacy), and finally 'PASIEN PULANG'. A note at the bottom states 'Melayani Dengan Sepenuh Hati' (Serving with Full Heart).	
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	Senin – Kamis 07.30 s/d 16.00 Setiap hari kerja Jumat : 07.30 s/d 11.30
		Waktu tunggu di rawat jalan	≤ 30 menit



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com
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 1 : 1. Pemeriksaan Fisik Rp 85.000 2. Pemeriksaan EKG Rp 165.000 3. USG Abdomen Rp 296.500 4. Rontgen Torax Rp 142.000 5. Pemeriksaan Mata Rp 110.000 6. Pemeriksaan Saraf Rp 110.000 7. Pemeriksaan Lab: • Hematologi Lengkap Rp 91.000 • LED Rp 33.000 • Urine Lengkap Rp 103.000 • Faal Lemak Rp 182.300 • Faal ginjal Rp 101.400 • Protein Total Rp33.800 • Billi Rubin Direct Rp 33.800 • Billi Rubin Indirect Rp 33.800 • SGPT (ALT) Rp 33.800 • SGOT (AST) Rp 33.800 • GAMMA GT 49.500 • Alakali Pospatase Rp 33.800 • Glukosa Darah Puasa 33.800 • Glukosa Darah Puasa 2 Jam PP Rp 33.800 • HhsAg Rp 49.500 • Hapusan Darah Tepi 147.000 • Treadmill Rp 330.000 • Audiometri Rp 137.000 • Spirometri Rp. 110.000 Total Rp. 2.563.500 II. Paket 2 1. Pemeriksaan Fisik Rp 85.000 2. Pemeriksaan EKG Rp 165.000 3. USG Abdomen Rp 296.500 4. Rontgen Torax Rp 142.000 5. Pemeriksaan Mata Rp 110.000



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720

Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		6. Audiometri Rp 137.000 7. Spirometri Rp. 110.000 8. Pemeriksaan Saraf Rp 110.000 9. Pemeriksaan Lab: • Hematologi Lengkap Rp 91.000 • LED Rp 33.000 • Urine Lengkap Rp 103.000 • Faal Lemak Rp 182.300 • Faal ginjal Rp 101.400 • Protein Total Rp33.800 • Billi Rubin Direct Rp 33.800 • Billi Rubin Indirect Rp 33.800 • SGPT (ALT) Rp 33.800 • SGOT (AST) Rp 33.800 • GAMMA GT 49.500 • Alakali Pospatase Rp 33.800 • Glukosa Darah Puasa 33.800 • Glukosa Darah Puasa 2 Jam PP Rp 33.800 • HhsAg Rp 49.500 • Anti HBs Rp 49.500 Total Rp. 2.086.500
--	--	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720

Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com

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 danprogram 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 Pelayanan IPWL (NAPZA)
----	------------------	---



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudhrjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

7.	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akanmenindaklanjuti 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

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720

Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8.	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
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter spesialis dan spesialisik 2. Perawat S1 Ners dan DIII 3. Bidan DIV dan DIII
10.	Pengawasan internal	• Satuan Pemeriksa Internal (SPI) • Komite Keperawatan • Komite Medik • Komite mutu rumah sakit • Komite etik dan hukum • Komite tenaga kesehatan lainnya
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana: Kepala Instalasi Rawat Jalan : 1 Orang Staf Instalasi Rawat Jalan : 1 Orang Pengadministrasi Rawat Jalan : 1 OrangDokter Spesialis : 40 Orang Dokter Gigi dan mulut : 2 Orang Dokter Umum : 2 Orang Perawat: 26 Orang Perawat gigi : 3 orang Bidan : 3 orang Administrasi klinik gigi : 1 orang



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720

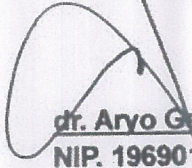
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsudrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12.	Jaminan pelayanan	- Sertifikat Lulus AKREDITASI KARS 2012 Nomor - SK Pemberlakuan: 1. SPO Medik 2. SPO Keperawatan (SK.Dir RSUTarakan 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 keselamatanpasien 7. Cegah cedera melalui implementasi system keselamatan pasien
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Harian Oleh Kepala Ruangan - Bulanan oleh Kepala Instalasi - Rapat koordinasi bulanan

Kepala Instalasi Rawat jalan
Pelayanan MCU


dr. Aryo Gatot Ketarto
NIP. 196901271999031002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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

Glukosa Puasa	Puasa 10 – 12 Jam
Asam Urat	Puasa 10 – 12 Jam
Trigliserida	Puasa 12 Jam

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 melalui tagihan 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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

ALUR PENANGANAN PENGADUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

PASIHEN, KELUARGA
PASIHEN DAN
MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN

MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSEJAJAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT

MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN

LANGSUNG

KEPALA RUANGAN
KEPALA INSTALASI
STAF RUMAH SAKIT
FORMULIR KELUHAN PELANGGAN
FORMULIR TINDAK LANJUT

PETUGAS PENERIMA PENGADUAN
RUANG PENGADUAN
REGISTRASI & PENCATATAN
KELUHAN

TIDAK LANGSUNG
- VIA SMS
- VIA WHATSAPP
0812 2540 9118

KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR
• FORMULIR TINDAK LANJUT
• BERITA ACARA PEMBAHASAN
KELUHAN
• KERTAS KERJA INVESTIGASI
• BERITA ACARA SURAT TEGURAN

YA
TERTANGGAP

PENGUMPULAN DOKUMEN

PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN
PELAPORAN
KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT

LAPORAN KEPADA
DIREKSI

SELESAI

JAWABAN KEPADA
PELAPOR

PENGUMPULAN DOKUMEN

RAPAT KOMITE MUTU
REKOMENDASI DIREKTUR/
MANAJEMEN

YA
TERTANGGAP

JALUR HUKUM

• RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM
• TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU:
MAKSIMAL 1X24 JAM
MAKSIMAL 3 HARI
MAKSIMAL 7 HARI



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan administrasi - Ruangan Pengambilan sampel dan toilet 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 dr. H Jusuf SK)
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	- 3 orang Dokter Spesialis Patologi Klinik - 24 orang Ahli Teknologi Laboratorium Medik (D3 & D4) - 6 orang administrasi Laboratorium



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 pemantauan 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
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

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
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 kepadapetugas medis . Kegiatan tersebut tercatat dalam rekam medik • Distribusi makanan dari Instalasi Gizi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

		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 ketentuankerjasama antara RSUD Tarakan dan penjamintersebut • Permenkes 64 Tahun 2016 Tentang Tarif Standar Pelayanan JKN
6.	Produk Layanan	• Penentuan kebutuhan nutrisi dan menu makanan • Konsultasi gizi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

TARAKAN

7. Pengelolaan Pengaduan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIEN, KELUARGA, BAKSIN/MAK, MASYARAKAT, PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUJUAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG - KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN - FORMULIR TINDAK LANJUT TIDAK LANGSUNG - VIA SMS - VIA WHATSAPP 0812 2140 9118 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR - FORMULIR TINDAK LANJUT - BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN - KERTAS KERJA INVESTIGASI - BERITA ACARA SURAT TEGURAN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI JAWABAN KEPADA PELAPOR SELESAI LEGENDA: - RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1x24 JAM - TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: - MAKSIMAL 1x24 JAM - MAKSIMAL 3 HARI - MAKSIMAL 7 HARI
8. Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas	• Ruang Penerimaan • Gudang Bahan Kering • Gudang Bahan Basah • Tempat Persiapan • Tempat Pengolahan • Tempat Snack • Tempat Persiapan susu • Ruang Pendistribusian • Ruang Pencucian Alat Pengolahan • Ruang Pencucian Alat Makan Pasien • Sink pencucian Bahan Makanan • Gudang Bahan Habis Pakai • Ruang Instalasi Gizi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr.H.JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		• Ruang Ganti
9.	Kompetensi Pelaksana	• Kepala instalasi gizi: S1 Gizi memiliki sertifikat manajemen Operasional Pelayanan Gizi, STR & SIKT-Gz • Kepala Ruangan: S1 Gizi Memiliki Sertifikasi NCP, STR & SIKT-Gz • Nutrisionis: • S1 Gizi Memiliki Sertifikasi NCP, STR & SIKT-Gz • Ahli Gizi: D3 Gizi Memiliki Sertifikasi NCP, STR dan SIKT-Gz
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan : • Ka. Instalasi • Ka. Ruangan • Instalasi Kesling & K3 • PPI
11.	Jumlah Pelaksana	• Nutrisionis : 8 orang • Ahli Gizi : 5 orang • Juru Masak : 13 orang • Administrasi : 3 orang • Petugas Distribusi : 21 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	• Penilaian kinerja seluruh staff dalam bentuk SKP setiap tahun • Laporan Nutrisionis sebulan sekali

Kepala Instalasi Gizi

Hatijah, S.Gz

NIP. 196710031997032002



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsudtarakan@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsudtarakan.kaltaraprov.go.id
T A R A K A N

PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

A. PENDAHULUAN

Instalasi Bedah Sentral (IBS) merupakan unit khusus dari sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang berfungsi sebagai tempat untuk melakukan tindakan pembedahan atau operasi secara elektif.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Bedah Sentral

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/Menkes/Per/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan kedokteran; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Keperawatan;

		6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana di Rumah Sakit; 7. Akreditasi KARS-SERT/940/XII/2017; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 07 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit; 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah; 10. Keputusan Menteri Kesehatan No. 1128 tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.
2.	Persyaratan Pelayanan	• Penyedia Layanan : 1. Pemberi pelayanan dokter spesialis bedah, dokter spesialis bedah digestif, dokter spesialis bedah onkologi, dokter spesialis bedah mulut, dokter spesialis bedah anak, dokter spesialis bedah saraf, dokter spesialis ortopedi, dokter spesialis mata, dokter spesialis obgyn, dokter spesialis THT, dokter spesialis urologi, perawat bedah 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 dan rawat intensif (ICU, HCU, ICCU, HCCU, PICU, NICU). 5. Formulir persetujuan tindakan operasi sudah di tandatangan oleh pasien, saksi dan operator. 6. Pasien sudah dilakukan asesmen pra bedah dan penandaan daerah operasi.

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL <pre> graph TD IRJ[Instalasi Rawat Jalan] -- TP 3 --> IRI1[Instalasi Rawat Inap] IGW[Instalasi Gawat Darurat] -- TP 3 --> IRI1 IRI1 --> IB[Instalasi Bedah Sentral 1. Pra Operasi 2. Kamar Operasi 3. Post Operasi] IB --> IRI2[Instalasi Rawat Inap] IB --> ICU[ICU / Ruang Perinatologi / PICU] IB --> KJ[Kamar Jenazah] IRI2 --> P[Pulang] </pre>												
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pendaftaran operasi elektif dilakukan sehari sebelum tindakan operasi dengan batas maksimal waktu pendaftaran jam 15.30 wita. 2. Operasi elektif dilakukan pada : - Senin s.d. Kamis : 07.30 – 16.00 WITA - Jumat : 07.30 – 16.30 WITA <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th><th>Indikator</th><th>Standar</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Waktu tunggu operasi elektif</td><td>≤ 2 hari</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Kejadian kematian dimeja operasi</td><td>0 %</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Angka penundaan operasi</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table>	No	Indikator	Standar	1	Waktu tunggu operasi elektif	≤ 2 hari	2	Kejadian kematian dimeja operasi	0 %	3	Angka penundaan operasi	0%
No	Indikator	Standar												
1	Waktu tunggu operasi elektif	≤ 2 hari												
2	Kejadian kematian dimeja operasi	0 %												
3	Angka penundaan operasi	0%												

		4	Waktu tunggu pasien dari penerimaan sampai ke kamar bedah	≤ 69 menit	
		5	Angka kelengkapan informed consent	100%	
		6	Angka kelengkapan laporan operasi	100%	
		7	kepatuhan pelaksanaan daftar tilik keselamatan pasien (<i>surgical safety check list</i>)	100%	
		8	Ketidak sesuaian diagnosis pra dan pasca bedah	0%	
		9	Kepatuhan pelaksanaan penandaan lokasi operasi (<i>Site marking</i>)	100%	
		10	Kepatuhan pelaksanaan asesmen pra bedah	100%	
5.	Biaya/tarif	- Tarif berdasarkan pergub no.20 tahun 2017 tentang Tarif pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi - Permenkes 4 Tahun 2017 tentang Tarif Standar Tarif Pelayanan JKN			
6.	Produk pelayanan	Memberikan pelayanan spesialistik dibidang pelayanan bedah umum, bedah saraf, bedah digestif, bedah onkologi, bedah mulut, bedah anak, Urologi, Ortopedi, Obgyn, Mata, THT.			
7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan - <i>Email</i> :rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id Telepon, <i>SMS</i>, <i>Whatsapp</i> : 08125409118			

		ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIEN, KELUARGA PASIEN DAN MADYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPARKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT - FORMULIR KELUHAN PELAYANAN - FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN TIDAK LANGSUNG VIA SMS VIA WHATSAPP 08 12 25 50 91 18 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN • KERTAS KERJA INVESTIGASI • BERITA ACARA SURAT TEGURAN YA TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: ■ Maksimal 1x24 JAM ■ Maksimal 3 HARI ■ Maksimal 7 HARI YA TIDAK RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN JALUR MELAKUKAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: • Ruang tunggu keluarga pasien • Ruang persiapan (Pre operasi) • Ruang operasi 7 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 1. Diagnostik 2. Apendiks 3. Kista Ovari 4. Kolelitiasis 5. Laparaskopi Anak

		• Lower set endo urologi 1. Litotripsi (penghancur batu) 2. TUR P (penghancur prostat) 3. TUR B (Tumor buli-buli) 4. Sachse (Striktur Uretra) • Upper Endo Urologi Set (URS) 1. Batu Ureter • Artroskopi Orthopedi 1. Artroskopi 2. Artroskopi debridement 3. Rekonstruksi ligament lutut dan bahu 4. Pembersihan pengapuran sendi lutut 5. Rekonstruksi Meniscus (tulang rawan) pada sendi lutut • Laminektomi (Pembedahan untuk membebaskan tekanan pada tulang belakang atau akar saraf tulang belakang) • Percutaneous Nephrolithotomy (PCNL)
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Subspesialis 3. Perawat S1 Ners, D III Keperawatan yang telah mendapat pelatihan bedah dasar
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	1. Dokter Subspesialis Bedah Digestif 1 orang 2. Dokter Subspesialis Bedah Onkologi 1 orang 3. Dokter Spesialis Bedah Anak 1 orang 4. Dokter Spesialis Bedah Orthopedi 2 orang 5. Dokter Spesialis Bedah Saraf 1 orang 6. Dokter Spesialis Urologi 1 orang 7. Dokter Spesialis Obgyn 4 Orang 8. Dokter Spesialis Mata 3 Orang 9. Dokter Spesialis THT 3 Orang 10. Dokter Spesialis Bedah Umum 3 Orang

		11. Perawat Bedah 26 orang 12. Ka. Insta Bedah Sentral 1 Orang 13. Ka. Ru Bedah Sentral 1 Orang
12.	Jaminan pelayanan	SK Pemberlakuan: - SPO Pelayanan Medik dan Keperawatan - SPO Keperawatan - SPO Pelayanan Instalasi Bedah Sentral - Akreditasi Rumah Sakit Versi Starkes Tahun 2022 Oleh dengan Predikat Paripurna - ISO 9001:2008 Quality Management System
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) - Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi (PPI) - ISO 31000:2008 Enterprise Risk Management - Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	• Penilaian kinerja seluruh staf dalam bentuk SKP setiap tahun • Evaluasi Penampilan kinerja 1 bulan sekali

KEPALA INSTALASI BEDAH SENTRAL

dr. Amir Saudin Sibarani, Sp.BA.

Nip. 19770412 200604 1 019



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.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 dr. H. Jusuf SK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit; - Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Kesehatan; - 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; - Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 43 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Pengelola dan Pegawai Badan Layanan Umum Daerah Non Pegawai Negeri Sipil



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	I. Bagi pelamar perawat, Bidan, Dokter wajib melampirkan STR dan SIP yang masih berlaku, sertifikat pelatihan. Persyaratan Umum : a. WNI b. Usia Paling Rendah 18 th paling tinggi 35 Tahun c. Memiliki Pendidikan, kecakapan 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. 2.75 c. Tidak Sedang menjalani pendidikan formal saat ini d. profesi, - Bagi pelamar wanita tidak sedang hamil.
4	Waktu Pelayanan	Jika ada kebutuhan akan diumumkan secara terbuka
5	Biaya/Tarif	Tidak Ada



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

6	Produk	Dokumentasi
7	Sarana dan prasana, dan atau fasilitas	- Komputer - 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 Unit Pengaduan - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118 ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIHEN, KELUARGA PASIHEN DAN MAYAT/ALAKA PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAK SESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MEYAMPARKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANGAN KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT YANG MELAKUKAN PENGADUAN FORMULIR TINDAK LANJUT RUANG PENERIMA PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAJIAN, WADIR • KORDASUK TINDAK LANJUT • BERSAMA SAMA PEMBAHASAN KELUHAN • KORTAS KURUS INVESTIGASI • BERSAMA SAMA TINDAK TEGULURAN YA TIDAK PENGUJIAN DAN DOKUMEN PENYALAHKAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI LAMARAN KEPADA PELAPOR PERTANYAAN DOKUMEN BAKAT KEMERITAN REKOMENDASI DIREKTORI MANAJERAN YA TIDAK DIKURUSIR • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1204 JAM • TINDAK LANJUT PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: ■ Maksimal 1204 JAM ■ Maksimal 3 HARI ■ Maksimal 7 HARI
11	Pelaksana	15 orang dalam bentuk tim



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jalan Pulau Irian No. 01 Kode Pos. 77113 Telp. (0551) 21166, 21720
Email : rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id ; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website : rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

12	Jaminan pelayanan	MOTTO: TRUST - Tertib - Ramah - Universal - Sehat - Transparan Transparansi Hasil seleksi
13	Jaminan keamanan	Scurity yang terlatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Analisa dokumen hasil pelaksanaan, SPI

Kepala Bagian Organisasi,
Kepegawaian dan Diklit,

Zakiyah Machluddin, SKM
Pembina
NIP.197706212003122006



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website: rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN KERJASAMA

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kerjasama adalah kerjasama rumah sakit sebagai badan layanan umum daerah dengan Lembaga, badan hukum dan/atau pihak lain untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan prinsip efisiensi, efektivitas, ekonomis dan saling menguntungkan.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; c. Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 61 Tahun 2020 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kalimantan Utara;

2	Persyaratan Pelayanan	- Surat Permohonan Kerjasama; - Akta Pendirian Badan Hukum; - Nomor Induk Berusaha; - NPWP; - Draft Kerjasama; - Narahubung.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Pihak pemerakarsa mengajukan permohonan kerjasama ke Direktur RSUD dr. H. Jusuf SK secara tertulis dengan melampirkan akta pendirian badan hukum, NIB, NPWP dan draft kerjasama; - Direktur mendisposisi draft ke bagian secretariat kerjasama
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Hari
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan tarif (Gratis)
6	Produk Layanan	Perjanjian Kerjasama
7	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIEH, KELUARGA PASIEH DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG KEPALA RUANGAN KEPALA INSTALASI STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN TIM PENANGANAN PENGADUAN BUKTI KESIMPULAN SUBSTANSI KELUHAN FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN KERTAS KERJA INVESTIGASI BERITA ACARA SURAT TEGURAN YA TIDAK TERTANGANI PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR YA TIDAK TERTANGANI RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN JALUR HUKUM - RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM - TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: - MAKSIMAL 1X24 JAM - MAKSIMAL 3 HARI - MAKSIMAL 7 HARI

8	Sarana dan Prasarana dan /Fasilitas	- Computer - Scanner - Printer - Ruang berkas khusus perjanjian kerjasama
9	Kompetensi Pelaksana	- Analis kerjasama - Pengadministrasi kerjasama
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan secara berjenjang, Kabag Sekretariat, Wadir Umum. - Komite Satuan Pengawasan Internal (SPI) dan Komite lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Terlaksananya pelayanan Kesehatan rujukan tingkat lanjut jejaring rumah sakit - Terlaksananya perjanjian kerjasama pelayanan Kesehatan bagi karyawan badan hukum/perusahaan pengusul kerjasama. - Terlaksananya jejaring kerjasama persiapan rumah sakit Pendidikan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Digitalisasi berupa scan perjanjian kerjasama dan menyiapkan ruang khusus untuk keamanan arsip perjanjian kerjasama.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaporkan kepada atasan langsung secara berjenjang lingkup RSUD dr. H. Jusuf SK

Kepala Bagian Sekretariat


Radiah BT. Yolohio, SH.,M.AP
NIP. 19731002 200604 2 012



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website: rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

PELAYANAN PENGADUAN

A. PENDAHULUAN

Pengaduan adalah penyampaian keluhan, harapan, saran dan kritikan yang disampaikan pasien, keluarga pasien atau masyarakat melalui media langsung dan petugas penerima pengaduan diruang pengaduan atas pelayanan yang diberikan, sikap petugas serta sarana dan prasarana.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan

N O	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; c. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ; e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
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 dr. H. Jusuf SK. - Bukti-bukti pendukung otentik yang berkaitan dengan masalah yang dikeluhkan.
--	--	---

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	ALUR PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA PASIENT, KELUARGA PASIENT DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN LANGSUNG PETUGAS PENERIMA PENGADUAN RUANG PENGADUAN REGISTRASI & PENCATATAN KELUHAN TIDAK LANGSUNG - VIA WHATSAPP 0812 2540 9118 KA. BIDANG/BAGIAN, WADIR • FORMULIR TINDAK LANJUT • BERITA ACARA PEMBAHASAN KELUHAN • KERTAS KERJA INVESTIGASI • BERITA ACARA SURAT TEGURAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN TIM PENANGANAN PENGADUAN - BUKTI KEBENARAN SUBSTANSI KELUHAN - FORMULIR KELUHAN PELANGGAN KEPALA RUANGAN - KEPALA INSTALASI - STAF RUMAH SAKIT FORMULIR KELUHAN PELANGGAN FORMULIR TINDAK LANJUT TERTANGANI YA TIDAK PENGUMPULAN DOKUMEN PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT LAPORAN KEPADA DIREKSI SELESAI JAWABAN KEPADA PELAPOR PENGUMPULAN DOKUMEN RAPAT KOMITE MUTU REKOMENDASI DIREKTUR/ MANAJEMEN TERTANGANI YA TIDAK JALUR HUKUM • RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM • TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU: MAKSIMAL 1X24 JAM MAKSIMAL 3 HARI MAKSIMAL 7 HARI
---	-------------------------------	---

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Indikator Kerja	Waktu Penyelesaian
		Menerima Keluhan Pelanggan	30 – 60 Menit
		Melakukan Koordinasi dengan Unit terkait	30 Menit
		Melakukan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan	Maksimal 24 Jam
		Membuat Laporan	Maksimal 24 Jam
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan tarif (Gratis)	

6	Produk Layanan	Memberikan pelayanan penanganan keluhan pelanggan baik secara langsung tatap muka, maupun secara tidak langsung (SMS, Website http://rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id/ , Whatsapp 0812 2540 9118)
7	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 dan Whatsapp). SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT Sarana Pengaduan: - Ruang Pengaduan - Media Online Sumber Pengaduan: - Keluhan langsung dari pasien, keluarga pasien dan masyarakat pengguna layanan. - Media Cetak - Sosial Media - Waktu kriteria penanganan pengaduan:
8	Sarana dan Prasarana dan /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
9	Kompetensi Pelaksana	Memberikan Pelayanan Penanganan Pengaduan
10	Pengawasan Internal	Komite Satuan Pengawasan Internal (SPI) dan Komite lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.
11	Jumlah Pelaksana	- Petugas Penerima dan Pencatat Pengaduan: 3 orang - Tim Penanganan Pengaduan
12	Jaminan Pelayanan	- Sertifikat AKREDITASI PARIPURNA KARS 2022 - SPO dan Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan. - Penilaian OMBUDSMAN RI Kategori Baik untuk penilaian pelayanan publik.
13	Jaminan Keamanan	- Motto: Melayani Dengan Sepenuh Hati

	dan Keselamatan Pelayanan	- Tim Penanganan Pengaduan lingkup RSUD dr. H. Jusuf SK
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaporkan kepada SPI dan Direktur RSUD dr. H. Jusuf SK

Kepala Bagian Sekretariat



Radiah BT. Yolohio, SH.,M.AP
NIP. 19731002 200604 2 012



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website: rsuddrhjusufsk.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 dr.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Satpam di RSUD dr. H. Jusuf SK

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
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720

Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com

Website: rsuddrhjusufsk.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, mekanismedan prosedur	Korban kejadian melaporkan langsung kepada petugas jaga/satpam yang bertugas
4	Waktu pelayanan	1 x 24 jam
5	Biaya/tarif	Gratis
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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website: rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

		▪ 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 intertnal	- Kabag Sekretariat - Koordinator - Kepala Satpam
10	Pengelolaanpengaduan	- Pengaduan langsung ke Costumer Service - Mesin Pengukur Kepuasan Pelanggan (IKM) - E-mail : rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com - Telepon, SMS, Whatsapp : 08125409118

**ALUR PENANGANAN PENGADUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. JUSUF SK
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

PASIRN, KELUARGA
PASIRN DAN
MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN

MEMILIKI DATA, FAKTA DAN KELUHAN TERHADAP KETIDAKSESUJIAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT

MENYAMPAIKAN MELALUI MEDIA KELUHAN

LANGSUNG

TIDAK LANGSUNG
- VIA SMS
- VIA WHATSAPP
0812 2540 9118

KEPALA RUANGAN
- KEPALA INSTALASI
- STAF RUMAH SAKIT
FORMULIR KELUHAN PELANGGAN
FORMULIR TINDAK LANJUT

PETUGAS PENERIMA PENGADUAN
RUANG PENGADUAN
REGISTRASI & PENCATATAN
KELUHAN

KA, BIDANG/BAGIAN, WADIR

FORMULIR TINDAK LANJUT
- BERITA ACARA PEMBAHASAN
KELUHAN
- KERTAS KERJA INVESTIGASI
- BERITA ACARA SURAT TEGURAN

TESTERAN

YA

TIDAK

PENGUMPULAN
DOKUMEN

PEMANTAUAN, MONITORING, EVALUASI DAN
PELAPORAN
KEPALA BAGIAN SEKRETARIAT

LAPORAN KEPADA
DIREKSI

SELESAI

JAWABAN KEPADA
PELAPOR

PENGUMPULAN
DOKUMEN

BAKAT KOMITE MITU
REKOMENDASI DIREKTUR/
MANAJEMEN

YA

TIDAK

ALUR HUSUK

RESPON TIME TERHADAP PENGADUAN SESEGERA MUNGKIN/MAKSIMAL 1X24 JAM
TINDAK LANJUT PEMANGANAN PENGADUAN BERDASARKAN GRADING YAITU:
MAKSIMAL 1X24 JAM
MAKSIMAL 3 HARI
MAKSIMAL 7 HARI



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. H. JUSUF SK

Jl. Pulau Irian No. 01 Kotak Pos 180. Telp. (0551) 21166, 21720 Fax : 21720
Email: rsuddrhjusufsk@kaltaraprov.go.id; rsuddrhjusufsk.kaltara@gmail.com
Website: rsuddrhjusufsk.kaltaraprov.go.id

T A R A K A N

11	Jumlah pelaksana	- 1 Kepala Satpam - 3 Danru - 3 Wadanru - 30 Anggota Satpam
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 Sekretariat dan Kepala Satpam

Kepala Bagian Sekretariat

Radiah BT. Yolohio, SH.,M.AP
NIP. 19731002 200604 2 012

