



PEMERINTAH KOTA MADIUN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln. Campursari Nomor 12B Sogaten Madiun, Kode Pos : 63124 Jawa Timur
Telepon (0351) 481314 Fax (0351) 481314
Website <http://www.rsud.madiunkota.go.id>

KEPUTUSAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN

NOMOR : 445-401.300/ 132 /2017

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN

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

- Mengingat :**
1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 6. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas

- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah;
 10. Peraturan Walikota Madiun No 51 Th 2008, tentang Uraian Tugas, Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun;
 11. Keputusan Walikota Madiun nomor 445-401.302/256/2012 tanggal 17 Desember 2012, tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Loker Pendaftaran
2. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
3. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap
5. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif
6. Pelayanan Instalasi PONEK
 - a. Pelayanan Kamar Bersalin
 - b. Pelayanan Perinatologi
 - c. Pelayanan Nifas
7. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
8. Pelayanan Instalasi Hemodialisis
9. Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit

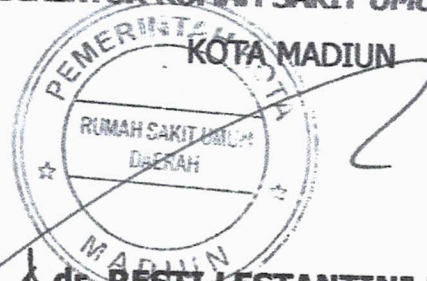
10. Pelayanan Visum et Repertum
11. Pelayanan Instalasi Laboratorium
12. Pelayanan Instalasi Radiologi
13. Pelayanan Instalasi Farmasi
14. Pelayanan Humas/Pengaduan
15. Pelayanan Kamar Jenazah
16. Pelayanan Ambulance
17. Pelayanan Mobil Jenazah
18. Pelayanan Kasir

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh segenap pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun ;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di **MADIUN**

pada tanggal **03 FEB 2017**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH



dr. RESTI LESTANTINI, M.Kes

Pembina Tk. I

NIP. 19650824 200212 2 002

NO	JENIS TENAGA	PNS	KONTRAK PEMDA	BLUD	JUMLAH
Dokter Spesialis					
1	Dokter Spesialis Bedah	1			1
2	Dokter Spesialis Anak	1			1
3	Dokter Spesialis Obgyn	1			1
4	Dokter Spesialis Dalam	2			2
5	Dokter Spesialis Syaraf	2			2
6	Dokter Spesialis THT	1			1
7	Dokter Spesialis Mata	1			1
8	Dokter Spesialis Ortopedi	1			1
9	Dokter Spesialis Kulit Kelamin	1			1
10	Dokter Spesialis Anestesi	1			1
11	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1			1
12	Dokter Spesialis Jantung	1			1
13	Dokter Spesialis Rehab Medik	1			1
13	Dokter Spesialis Periodonsia	1			1
14	Dokter Umum	10	2	3	15
15	Dokter Gigi	1			1
Keperawatan					
1	S1 Perawat (Ners)	43		10	53
2	DIV Perawat	1		1	2
3	D3 Perawat	12	11	58	81
4	D 4 Bidan	7		1	8
5	D3 Bidan	14	5	35	54
6	SPK		1		1
7	D3 Perawat Gigi	1			1
Kefarmasian					
1	Apoteker	3			3
2	D3 Farmasi	1			1
3	SMF	13	4	1	18
Kesehatan Masyarakat					
1	S1 Kesling	2			2
2	D3 Kesling	1			1
3	SPPH	1			1
Tenaga Gizi					
1	S1 Gizi	1		1	2
2	D3 Gizi	1		1	2
3	SPAG	3			3
Keterampilan Fisik					
1	D3 Fisioterapi	3		1	4
Keteknisan Medis					
1	D4 Radiologi	2		1	3
2	D3 Radiologi	4			4
3	D4 Elektro Medis	1			1
4	D3 Elektro Medis	1			1
5	D3 Analis Kesehatan	8	1	2	11
6	D3 Rekam Medis	3			3

NO	JENIS TENAGA	PNS	KONTRAK PEMDA	BLUD	JUMLAH
	Tenaga Struktural				
1	S-2	3			3
2	Sarjana/D-IV	9			9
3	D-III	7			7
4	SMA/Sederajat	19	15	64	98
5	SMP	3	2	19	24
	JUMLAH	194	41	198	433

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah;
8. Peraturan Walikota Madiun No 51 Th 2008, tentang Uraian Tugas, Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun;
9. Keputusan Walikota Madiun nomor 445-401.302/256/2012 tanggal 17 Desember 2012, tentang Penetapan RSUD Kota Madiun sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

III. Sarana Prasarana

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing-masing instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun juga didukung dengan pemanfaatan IT.

IV. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Kota Madiun merupakan variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Setiap personel SDM yang ada diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan berintegritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Kota Madiun wajib menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

V. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran program dan kegiatan RSUD Kota Madiun. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun telah membentuk unit SPI dan ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Nomor : 700-401.302/08/2015.

VI. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Kota Madiun. RSUD Kota Madiun senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Kota Madiun sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat paripurna. Pada masa mendatang diharapkan tidak hanya berstandar Nasional, tetapi bisa mencapai standar Internasional.

VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Kota Madiun dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD Kota Madiun, maka *Pasien Safety* merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas akan selalu dalam keadaan *safe*.

Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

VIII. Evaluasi kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, berdasarkan pencapaian kinerja dan standar mutu Rumah Sakit.

Ditetapkan di **MADIUN**

pada tanggal

03 FEB 2017

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH



KOTA MADIUN

dr. RESTI LESTANTINI, M.Kes

Pembina Tk. I

NIP. 19650824 200212 2 002

Lampiran 2 : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Madiun

Nomor : 445-401.300/ 132 /2017

Tanggal : 03 FEB 2017

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu berobat pasien2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth)3. Surat Rujukan dari Faskes Tk.1 bagi Pemegang Kartu Jaminan Kesehatan4. Kartu Identitas (KTP/SIM/KK/Kartu Pengenal Lain)
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/Keluarga pasien mengambil nomor antrian2. Petugas Loker Memanggil3. Melengkapi berkas administrasi4. Pasien menuju Klinik
3.	Waktu pelayanan	3 menit
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 20112. JAMKESMASTA : Masuk Paket INA-CBG's3. JAMKESDA : Masuk Paket INA-CBG's4. BPJS : Masuk Paket INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan Loker Pendaftaran
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com2. Telp : ☎ 0351-4813143 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes)4. Kotak saran5. Petugas informasi dan pengaduan

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas (KTP/KK) 2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth) Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja, untuk pasien rawat inap)
2.	Prosedur	1. Pasien datang langsung masuk Ruang Tindakan 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir IGD 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien berdasarkan kegawatan 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien
3.	Waktu pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya /tarif	1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI PONEK

a. STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth) 3. Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pendaftaran admisnistrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang
3.	Waktu pelayanan	3 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3)
4.	Biaya /tarif	1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

b. STANDAR PELAYANAN PERINATOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu identitas/KTP2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth)3. Surat rujukan4. Surat Nikah5. Kartu Keluarga6. Buku KIA
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran admisnistrasi2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan4. Pemeriksaan penunjang (bila ada)5. Pengambilan obat6. Pasien dirawat /pindah ke ruang rawat gabung/rujuk/pulang
3.	Waktu pelayanan	1 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3)
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 20112. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan Perinatologi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com2. Telp : ☎ 0351-4813143 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes)4. Kotak saran5. Petugas informasi dan pengaduan

C. STANDAR PELAYANAN NIFAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth) 3. Kartu Keluarga 4. Surat Nikah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pendaftaran admisnistrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pindah ke kamar operasi /rujuk /pulang
3.	Waktu pelayanan	< 1 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3)
4.	Biaya /tarif	1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan Nifas
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth) 3. Surat rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi melakukan timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamar bedah 5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang
3.	Waktu pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan bedah sentral
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masalah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

8. STANDAR PELAYANAN INSTALASI HEMODIALISIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu identitas/KTP2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth)3. Surat rujukan PPK 14. Surat Rekomendasi dari Supervisor HD bagi pasien HD Reguler5. Permintaan tindakan HD dari DPJP
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien melakukan pendaftaran rawat jalan2. Petugas menerima pasien di Ruang HD3. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan4. Perencanaan pulang pasien5. Penyelesaian administrasi di kasir6. Pasien pulang/rujuk/MRS/Kembali ke Ruang Rawat Inap
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai "Prescribe" dokter pelaksana/PJ HD
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 20112. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan Hemodialisis
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com2. Telp : ☎ 0351-4813143 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes)4. Kotak saran5. Petugas informasi dan pengaduan

4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat pengantar /permintaan rawat inap 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth) Batas Pengurusan Surat Jaminan (3x24 jam)
2.	Prosedur	1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis, keperawatan/kebidanan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya /tarif	1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat inap
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth) 3. Surat rujukan 4. SEP
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah mendaftar di loket pendaftaran menunggu pemanggilan di Klinik 2. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 3. Konsul ke Klinik lain 4. Pemberian terapi atau resep obat 5. Pembayaran jasa pelayanan konsultasi/tindakan (pasien umum) 6. Pengambilan obat di Apotek Rawat Jalan 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di Apotek Rawat Jalan (Pasien Umum) 8. Pasien pulang/dirawat
3.	Waktu pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1 s.d.5)
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan di Klinik THT, Klinik Syaraf, Klinik Orthopedi, Klinik Bedah, Klinik Penyakit Dalam, Klinik Mata, Klinik Anak, Klinik Obsgyn, Klinik Kulit dan Kelamin, Klinik Kesehatan Jiwa, Klinik Jantung dan Pembuluh Darah, Klinik Anaestesi, Klinik Gigi, Klinik Paru.
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

13. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lembar resep dari dokter <p>b. Pasien Jamkesmasta / Jamkesda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan yang sudah dicap lengkap/SKP - bukti tindakan dan lembar resep dari dokter <p>c. Pasien JKN/BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (fotocopi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter
2.	Prosedur	<p><u>Rawat jalan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean. 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat. 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, JKN/BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean <p><u>Rawat Inap :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien/petugas ruangan menyerahkan resep 2. Dilakukan entry resep sesuai dengan kartu jaminan 3. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 4. Pengecekan obat 5. Penyerahan obat sesuai nama pasien.
3.	Waktu pelayanan	<p>Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap</p> <p>Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep</p>

4.	Biaya /tarif	1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

14. STANDAR PELAYANAN HUMAS /PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	- Pengaduan secara lisan maupun tertulis - Identitas resmi pengadu
2.	Prosedur	1. Pengadu menyampaikan pengaduannya secara lisan atau tertulis 2. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 3. Ka.Unit Humas melakukan penelaahan awal. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran /pemeriksaan dan tindakan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.
4.	Waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
5.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	1.Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2.Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5.Petugas informasi dan pengaduan

15. STANDAR PELAYANAN KAMAR JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas Ruangan menghubungi Petugas Kamar Jenazah2. Petugas Ruangan mengantar jenazah ke Kamar Jenazah3. Petugas Kamar Jenazah melakukan tindakan (penyimpanan jenazah, memandikan jenazah, mengkafani jenazah)4. Pembayaran administrasi Kamar Jenazah
3.	Waktu pelayanan	1 Jam
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 20112. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan kamar jenazah
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com2. Telp : ☎ 0351-4813143 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes)4. Kotak saran5. Petugas informasi dan pengaduan

16. STANDAR PELAYANAN AMBULANCE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas Ruangan Menelpon Petugas Pengemudi2. Ambulance menuju ruangan untuk mengambil Pasien3. Petugas Ruangan dan Pengemudi mengantar Pasien ke tujuan (RS lain)4. Pembayaran administrasi
3.	Waktu pelayanan	<30 menit (Khusus prosedur 1 s/d 2)
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 20112. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan Ambulance
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com2. Telp : ☎ 0351-4813143 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes)4. Kotak saran5. Petugas informasi dan pengaduan

17. STANDAR PELAYANAN MOBIL JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Ruangan Menelpon Petugas Pengemudi 2. Mobil Jenazah menuju Instalasi Pemulasara Jenazah 3. Pengemudi mengantar Jenazah ke tujuan (rumah duka) 4. Pembayaran administrasi
3.	Waktu pelayanan	3 Jam (Khusus Prosedur 1 s/d 2)
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan Mobil Jenazah
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

18. STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1. Rawat jalan :</p> <p>a. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwitansi pembayaran <p>b. Pasien JKN/BPJS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Elegibilitas Peserta (SEP) - FC Kartu - FC Rujukan - Lembar INA-CBG's <p>c. Pasien Jamkesmasta, Jamkesda :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keabsahan Peserta (SKP) - FC Kartu, KK atau KTP - FC Rujukan - Lembar INA-CBG's <p>2. Rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SEP/SKP - FC Kartu, KK atau KTP - Pengantar Rawat Inap dari ruangan - Resume medis - Bukti penunjang medis (apotek, radiologi, laboratorium, OK) - Lembar INA-CBG's - Bukti transfusi darah (bila ada) - Kwitansi / perincian pembayaran
2.	Prosedur	<p>Rawat jalan :</p> <p>Pasien/keluarga menyelesaikan administrasi pembayaran di Poliklinik, Petugas Poliklinik menyetor ke Bendahara Penerimaan</p> <p>Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga/ penanggungjawab pasien mendaftar di Loker 2. Keluarga penanggungjawab pasien mengurus SEP/SKP 3. Keluarga penanggungjawab pasien menyerahkan persyaratan/kelengkapan berkas klaim ke Ruangan 4. Keluarga penanggungjawab pasien mengurus administrasi pulang di Bidang Keuangan
3.	Waktu pelayanan	± 30 menit
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pelayanan kasir

6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
----	-----------------------	--

Ditetapkan di **MADIUN**

pada tanggal 03 FEB 2017

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH



dr. RESTI LESTANTINI, M.Kes

Pembina Tk.I

NIP. 19650824 200212 2 002

5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu Peserta Jaminan Kesehatan (BPJS, Jamkesmasta, Jamkesda, KAI, Inhealth) 3. SEP / SKP 4. Permintaan rawat intensif dari DPJP
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif melakukan timbang terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3.	Waktu pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif < 30 menit
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 31 Tahun 2011 2. JAMKESMASTA : Sesuai INA-CBG's 3. JAMKESDA : Sesuai INA-CBG's 4. BPJS : Sesuai INA-CBG's
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat intensif
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudkotamadiun@gmail.com 2. Telp : ☎ 0351-481314 3 Sms Pengaduan : ☎ 081335604930 , 081235511212 (Drs. SRI MARHAENDRADATTA, M.Mkes) 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan