



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

JALAN RAYA KAPAL – MENGWI – BADUNG – BALI
TELP. (0361)9006812-13, FAX. (0361) 4427218



RSUD BADUNG

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN BADUNG
NOMOR : 533 TAHUN 2015
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BADUNG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BADUNG

- 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 Kabupaten Badung dengan Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Badung;

- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tk. II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. 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);
7. 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);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatalaksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Badung;

11. Peraturan Bupati Badung Nomor 62 Tahun 2010 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung sebagai Badan Layanan Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Badung Tahun 2010 Nomor 42);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan RSUD Kabupaten Badung sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Admission
2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap
5. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif
6. Pelayanan Instalasi Kamar Bersalin
7. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
8. Pelayanan Kedokteran Forensik dan Medikolegal
9. Pelayanan Instalasi Laboratorium
10. Pelayanan Instalasi Radiologi
11. Pelayanan Instalasi Farmasi
12. Pelayanan Humas/Pengaduan
13. Pelayanan Kasir

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/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 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Mangupura
pada tanggal 27 Juni 2015

Direktur RSUD Kabupaten Badung

dr. Agus Bintang Suryadhi, M. Kes

Pembina Tk. I

NIP. 19630615 199503 1 004

LAMPIRAN - I

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KABUPATEN BADUNG

NOMOR : 533 TAHUN 2015

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI RSUD BADUNG

I. GAMBARAN UMUM

Sesuai dengan UU nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan. Rumah Sakit sebagai salah satu instansi pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik maka sebagai jawabannya adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen dari mutu adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Badung berlokasi di Wilayah Mangupura Desa Kapal yaitu Jl. Raya Kapal Mengwi Badung, dengan telepon nomor; 03619006812-13, fax nomor 03614427281, serta alamat e-mail; rsudbadung@gmail.com

Semenjak tahun 2010 sampai sekarang dipimpin oleh dr Agus Bintang Suryadhi, M.Kes. Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Kabupaten Badung adalah 808 orang, yang terdiri dari PNS 475 orang, THL 5 orang, Kontrak 328 orang. Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut, seperti Tabel-1 berikut:

Tabel-1: Jumlah SDM Dokter di RSUD Kabupaetn Badung, Januari tahun 2015

No	Jenis SDM Dokter/ Medis	Jumlah (org)	Keterangan
1	Dokter umum; fungsional	15	5 org, di manajemen & sedang pendidikan Spesialis / manajemen RS
2	Dokter Gigi (drg); fungsional	3	
3	Dokter Gigi Spesialis	2	
4	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	5	1 org sedang Pendidikan Konsultan Nefrologi
5	Dokter Spesialis Bedah	3	
6	Dokter Spesialis Bedah Orthopedi	1	
7	Dokter Spesialis Bedah Saraf	1	
8	Dokter Spesialis Bedah Digestif	2	
9	Dokter Spesialis Kebidanan-Kandungan	8	1 org; Sudah sebagai Konsultan
10	Dokter Spesialis Anak	5	
11	Dokter Spesialis THT	2	
12	Dokter Spesialis Mata	2	
13	Dokter Spesialis Kulit Kelamin	3	
14	Dokter Spesialis Saraf	2	
15	Dokter Spesialis Jiwa (Psikiatri)	1	
16	Dokter Spesialis Jantung	1	dan 1 org lagi, Sedang Pendidikan Spesialis
17	Dokter Spesialis Anastesi	4	1 org Sedang Pendidikan Konsultan
18	Dokter Spesialis Radiologi	2	
19	Dokter Spesialis Patologi Klinik	-	1 org, Sedang Pendidikan Spesialis
20	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	-	1 org, Sedang Pendidikan Spesialis

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Kabupetan Badung berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
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. 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 Kabupaten Badung Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata laksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Badung
8. Peraturan Bupati Badung Nomor 62 Tahun 2010 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung sebagai Badan Layanan Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Badung Tahun 2010 Nomor 42);
9. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Bali Nomor : 188/1807/Yankes Dikes tentang operasional RSUD Kelasa B

Berdasarkan atas surat dari Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Nomor: B1/643/DIV/PANRB/05/2015, tertanggal 11 Mei 2015 dinyatakan bahwa RSUD Kabupaten Badung dijadikan Pilot Proyek Pelayanan Publik untuk pelayanan Rumah Sakit.

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Kabupaetn Badung berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertical di jajaran pemerintah daerah dan kemenerian dalam negeri, secara teknis terkait dengan kementerian kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada standar Akrditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indoensia.

III. Sarana, prasarana

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing unit atau instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSUD Kabupaten Badung juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD Kabupaten Badung adalah:

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu:

1. Klinik Filter
2. Klinik Bedah umum, Klinik Bedah Orthopedi, Klinik Bedah Saraf
3. Klinik Penyakit Dalam, Klinik Jantung
4. Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn), Klinik KB, Klinik PMTCT
5. Klinik Anak, Klinik Tumbuh Kembang
6. Klinik THT
7. KLinik Jiwa
8. Klinik Kulit Kelamin
9. Klinik Mata
10. Klinik Saraf
11. Klinik Gigi- Mulut

12. Klinik Fisiotherafi
 13. Klinik VCT
 14. Klinik Gizi
 15. Klinik Anastesi-nyeri
- b. Fasilitas Pelayanan Rawat Darurat dan Kamar Bersalin
- c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif
- Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intesif, meliputi:
1. Ruang Rawat Inap Bedah (Ruang Jangger)
 2. Ruang Rawat Inap Non Bedah Ruang Oleg)
 3. Ruang Rawat Anak (Ruang Cilnaya)
 4. Ruang Rawat Ibu (Ruang Margepati)
 5. Ruang intermadet /HCU (ruang Pendet)
 6. Ruang Pelayanan Intensif dewasa/ ICU (Ruang Panyembrahma)
 7. Ruang Pelayanan Intensif Jantung / ICCU
 8. Ruang Pelayanan Intensif Bayi/ NICU

IV. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Kabupaten Badung adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Kabupaten Badung. Setiap personel SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan beringritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Kabupaetn Badung akan 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 control merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan vis dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Kabupaten Badung. RSUD Kabupaten Badung telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK direktur Nomor : 445 Tahun 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 Kabupaten Badung. RSUD Kabupaten Badung senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas

pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Kabupaten Badung sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang adadi Indoensia, dan sudah lulus dengan predikat paripurna. Pada masa mendatang tidak hanya berstandar Nasional maka sesuai dengan Visi Misi RSUD Kabupaetn Badung akan dan sedang berupaya untuk standar Internasional, antara lain melalui Standar ISO manajemen pelayanan Kesehatan - Rumah Sakit, dan aAkreditasi secara internasional.

VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Kabupaetn Badung dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD Kabupaetn Badung, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Kabupaten Badung 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, dan RSUD Kabupaten Badung telah menerapkan pola remunerasi yang berdasarkan Peraturan Bupati Nomor : 54 Tahun 2011 Salah satu komponennya adalah penilaian knerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Kabupaten Badung dilakukan yang setiap bulan.

Ditetapkan di Mangupura
pada tanggal 27 Juni 2015

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Badung

dr. Agus Bintang Suryadhi, M.Kes.
Pembina
NIP. 19630615 199503 1 004

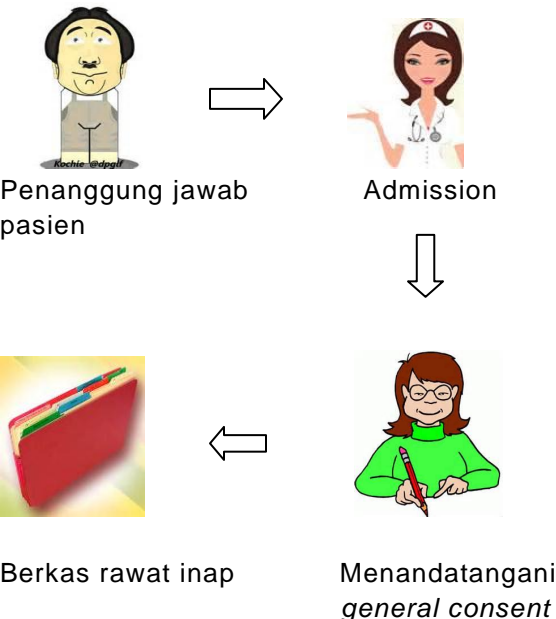
LAMPIRAN - II

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KABUPATEN BADUNG

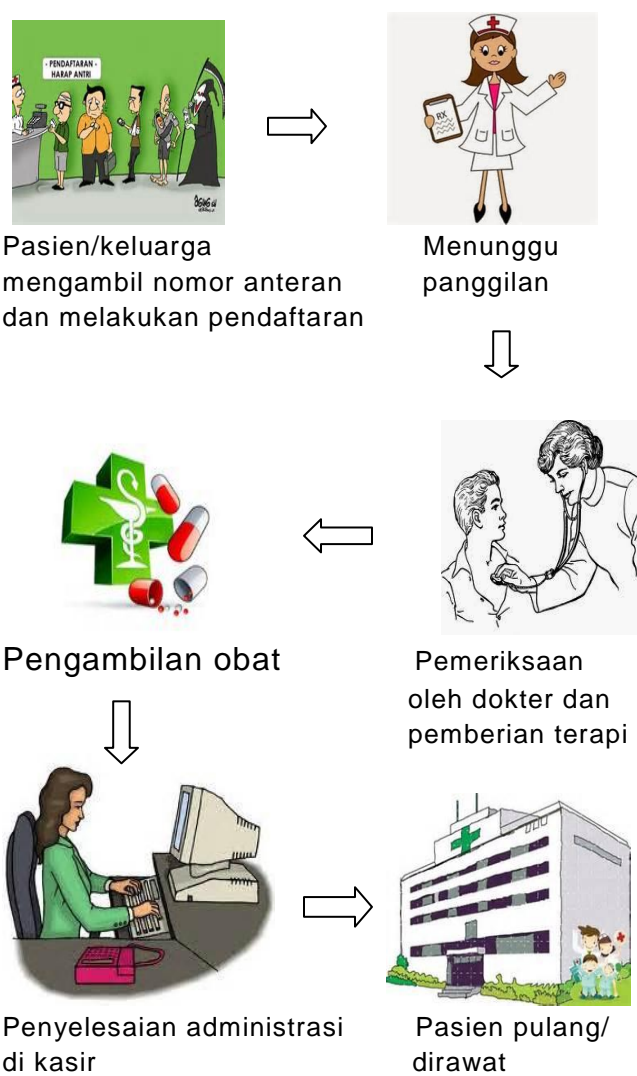
NOMOR : 533 TAHUN 2015

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI RSUD KABUPATEN BADUNG

1. STANDAR PELAYANAN ADMISSION

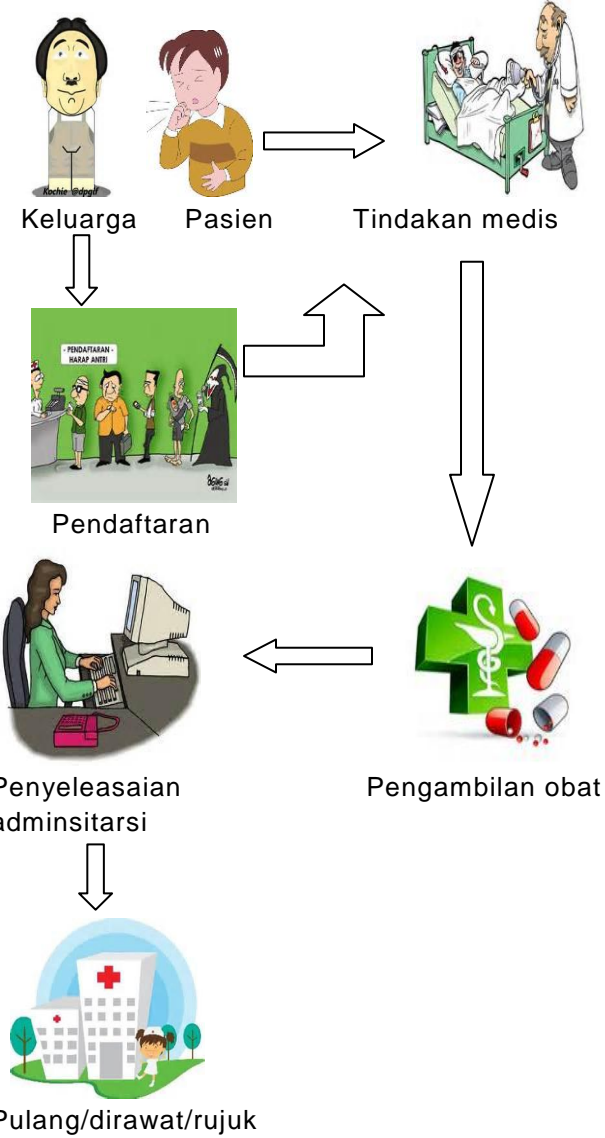
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4. Surat rujukan 5.Permintaan rawat inap
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Penanggung jawab pasien] --> B[Admision] B --> C[Menandatangani general consent] C --> D[Berkas rawat inap] D --> B </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan admision 3. Menandatangani general consent 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 1 jam
4.	Biaya /tariff	-
5.	Produk layanan	Pelayanan admission
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran Petugas informasi dan pengaduan

2.STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4.Surat rujukan
2.	Prosedur	 <p>Pasien/keluarga mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran</p> <p>Menunggu panggilan</p> <p>Pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Penyelesaian administrasi di kasir</p> <p>Pasien pulang/ dirawat</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrean oleh pasien/keluarga 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 5. Pemberian terapi atau resep obat 6.Pengambilan obat di depo farmasi 7.Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien pulang/dirawat
3.	Waktu pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1s.d.5)

4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014</p> <p>JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	<p>Pelayanan rawat jalan di klinik Filter, klinik THT, klinik Syaraf, klinik Bedah Ortopedi/Bedah Syaraf, klinik Bedah, klinik Penyakit Dalam, klinik Mata, klinik Anak. Klinik Obsgyn, klinik Kulit, klinik Jiwa, klinik Jantung, klinik Anestesi/nyeri, klinik gigi, klinik VCT, Fisioterapi.</p>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

3.STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)
2.	Prosedur	 <p>Keluarga Pasien Tindakan medis</p> <p>Pendaftaran</p> <p>Penyelesaian administrasi Pengambilan obat</p> <p>Pulang/dirawat/rujuk</p> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 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 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien

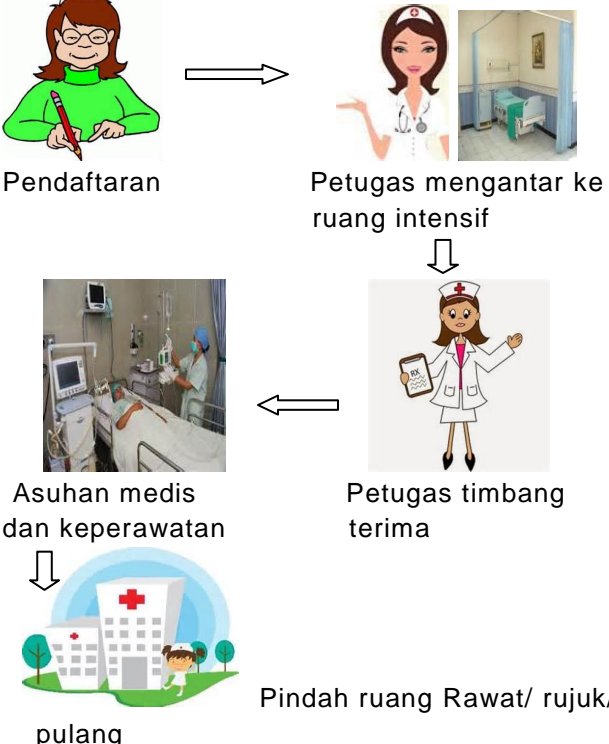
3.	Waktu pelayanan	1.Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2.Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014 JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. 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 BPJS(Jamkesmas,Kartu Askes,Kartu Jamsostek) 4.Kartu JKBM 5.Surat rujukan
2.	Prosedur	<p>Pendaftaran rawat inap</p> <p>Petugas mengantar ke ruang rawat inap</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan Perencanaan pulang</p> <p>Timbang terima petugas</p> <p>Penyelesaian administrasi</p> <p>Pulang/dirujuk</p>

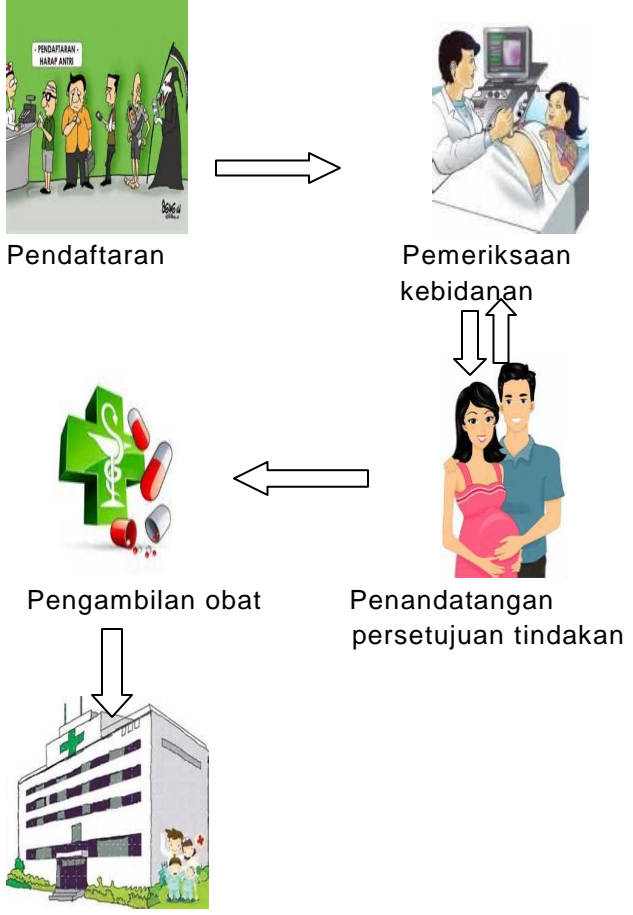
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Melakukan pendaftaran rawat inap 2.Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3.Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4.Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5.Perencanaan pulang pasien 6.Penyelesaian administrasi di kasir 7.Pasien pulang/rujuk
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014</p> <p>JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat inap
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

5.STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4.Surat rujukan 5.Permintaan rawat intensif
2.	Prosedur	 <p>Pendaftaran</p> <p>Petugas mengantar ke ruang intensif</p> <p>Petugas timbang terima</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p>Pindah ruang Rawat/ rujuk/ pulang</p>


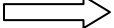




		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3.	Waktu pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014</p> <p>JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat intensif
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

6.STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4.Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>Pendaftaran</p> <p>Pemeriksaan kebidanan</p> <p>Penandatanganan persetujuan tindakan</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang</p> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014 JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014

5.	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

7.STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4.Surat rujukan 5. Surat persetujuan tindakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Keluarga menandatangani persetujuan tindakan</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Petugas mengantar ke Kamar operasi dan timbang terima</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pindah ke ruang rawat/pulang</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> </div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi 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	Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014 JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan bedah sentral
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masalah	1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

8.STANDAR PELAYANAN KEDOKTERAN FORENSIK DAN MEDIKOLEGAL


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4.Surat rujukan 5. Permintaan VER
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Pemeriksaan dan tindakan medis] B --> C[Pengambilan obat] C --> D[Penyelesaian administrasi] D --> E[Pulang/dirawat] </pre> <p>Pendaftaran</p> <p>Pemeriksaan dan tindakan medis</p> <p>Pengambilan obat</p> <p>Penyelesaian administrasi</p> <p>Pulang/dirawat</p>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter, pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen bila diperlukan) dan tindakan medis 4. Pengambilan obat (bila ada) 5. Penyelesaian administrasi 6. Pasien pulang/dirawat
3.	Waktu pelayanan	<p>1 Jam (khusus prosedur 1 s.d.4) Untuk pembuatan visum et repertum rata-rata 7 hari kerja</p>
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014 JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	<p>Pelayanan forensik dan medikolegal</p>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

9.STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar 2.Persyaratan teknis
2.	Prosedur	 <p>Registrasi</p> <p>Menunggu panggilan</p> <p>Pengambilan sampel</p> <p>Pemeriksaan sampel</p> <p>Pencatatan - verifikasi</p> <p>Penyerahan hasil</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil-verifikasi 6. Penyerahan hasil
3.	Waktu pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4.	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014 JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

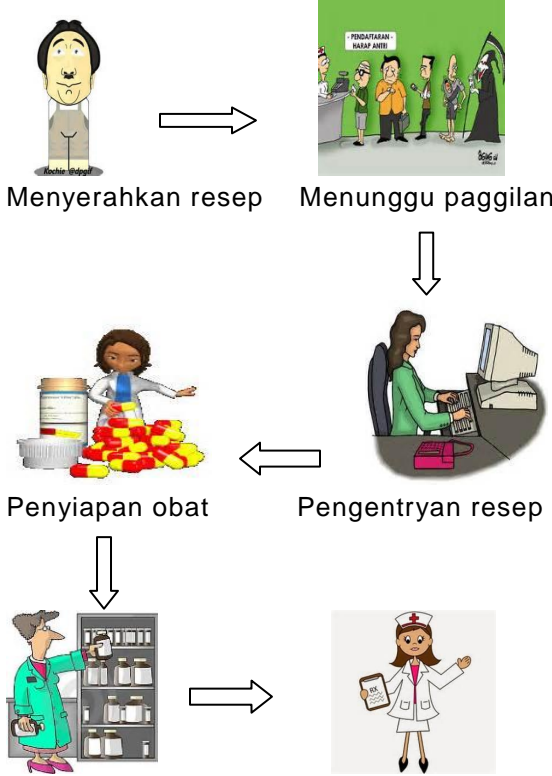
10.STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1.Surat pengantar</p> <p>2.Persyaratan teknis :</p> <p>a. X-Ray dengan kontras :</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa 8 jam sebelum pemeriksaan - membawa hasil laboratorium (BUN,SC) - urus-urus dengan minum garam Inggris. <p>b. CT Scan kepala,leher,thorak, ekstremitas atas dan bawah dengan dan tanpa kontras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - membawa hasil laboratorium (BUN, SC) - langsung dikerjakan <p>c. CT Scan abdomen dengan dan tanpa kontras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa minimal 8 jam sebelum pemeriksaan - melampirkan hasil laboratorium (BUN, SC) - dijadwalkan (minimal 1 hari sebelum pemeriksaan) <p>d. USG abdomen atas dan bawah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa minimal 6-8 jam sebelum pemeriksaan kecuali USG Ginjal dan ginekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing. <p>e. ABVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - umur 15 tahun keatas - tidak sedang menstruasi - tidak sedang hamil dan menyusui - dilakukan pada hari ke 7-10 setelah menstruasi
2.	Prosedur	 <p>The flowchart illustrates the radiology service procedure in five steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registrasi: A woman is shown at a computer terminal, representing the registration process. Menunggu panggilan: A cartoon illustration of a waiting area with a sign that says "PENGANTARAN BAWAH ANTRI" (Waiting for call). Pemeriksaan: A doctor is shown performing an ultrasound examination on a patient lying on a table. Pembacaan: A person is shown sitting at a desk with a computer monitor, representing the reading of the results. Penyerahan hasil: A cartoon illustration of a person holding a red folder, representing the delivery of the final results.

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi 6. Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim
4.	Waktu pelayanan	Rata-rata 3 jam (disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
5.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014</p> <p>JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan radiologi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

11.STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Rawat jalan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> - lembar resep dari dokter b. Pasien JKBM: <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan JKBM yang sudah dicap lengkap - bukti tindakan dan lembar resep dari dokter c. Pasien JKN/BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter d. JKKB Manguwaras : <ul style="list-style-type: none"> - persyaratan JKBM dengan KTP dan KK Kabupaten Badung 2. Rawat inap : <ul style="list-style-type: none"> - Lembar resep/CPO

		<p>3. Pasien Kemoterapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi - Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi
2.	Prosedur	<p>1. Rawat jalan :</p>  <p>Keterangan:</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,JKBM) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean


		<p>2. Rawat Inap :</p> <p>Meyerahkan CPO Pengentryan resep</p> <p>Pengecekan obat Penyiapan obat</p> <p>Penyerahan obat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien/petugas ruangan menyerahkan CPO 2. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, JKN, JKBM) 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	<p>Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014</p> <p>JKBM : Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2012</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

12.STANDAR PELAYANAN HUMAS /PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-Pengaduan secara lisan maupun tertulis -Identitas resmi pengadu
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pengadu] --> B[Staf informasi] B --> C[Penelaahan awal oleh Ka Unit Humas] C --> D[Bidang terkait] D --> E[Penyampaian tanggapan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduan nya 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 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 : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13

		3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan
--	--	---

13.STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Rawat jalan : <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran b. Pasien JKBM: <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan JKBM yang sudah dicap lengkap - bukti tindakan c. Pasien JKN/BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - bukti tindakan d. JKKB Manguwaras : <ul style="list-style-type: none"> - persyaratan JKBM dengan KTP dan KK Kabupaten Badung 2. Rawat inap : <ul style="list-style-type: none"> - Lembar resep/CPO - Persyaratan jaminan
2.	Prosedur	1.Rawat jalan : <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Keluarga /pasien] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Pengecekan billing] C --> D[Penyelesaian administrasi] </pre> </div> <p>Keterangan: 1. Pasien/keluarga menyerahkan bukti</p>

		<p>pendaftaran dan persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 3. Penyelesaian administrasi <p>2. Rawat Inap :</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan
3.	Waktu pelayanan	Rata-rata 20 menit
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pelayanan kasir
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudbadung@gmail.com 2. Telp : 0361-9006812-13 3. SMS : 0361-8707372 4. Kotak saran

		5. Petugas informasi dan pengaduan
--	--	------------------------------------

PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 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)
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI

5	Jumlah pelaksana	Kasir 10 orang
6.	Jaminan pelayanan	1.Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2.Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di Mangupura
pada tanggal 27 Juni 2015
Direktur RSUD Kabupaten Badung

dr.Agus Bintang Suryadhi,M.Kes

Pembina Tk. I

NIP. 19630615 199503 1 004