**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO**

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP (0334) 881666 FAX (0334) 887383

Email : [rsdharyoto@yahoo.co.id](mailto:rsdharyoto@yahoo.co.id)

**LUMAJANG - 67311**

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO**

**KABUPATEN LUMAJANG**

**NOMOR : 188.45/ /427.77/2017**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO LUMAJANG**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO**

**KABUPATEN LUMAJANG**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MENIMBANG** | : | 1. Bahwa dalam mewujudkan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat; 2. Bahwa dalam upaya terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik serta mewujudkan pastisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku; 3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik dengan Keputusan Direktur RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang. |
| **MENGINGAT** | : | 1. Undang –Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang 8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang 9. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/213/427.12/2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Sistem Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang. |
| **MEMUTUSKAN** | | |
| **MENETAPKAN** | : |  |
| **PERTAMA** | : | KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIKRSUD Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG |
| **KEDUA** | : | Standar Pelayanan Publik RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama meliputi:   1. Standar Pelayanan Gawat Darurat 2. Standar Pelayanan Rawat Jalan 3. Standar Pelayanan Rawat Inap 4. Standar Pelayanan Bedah 5. Standar Pelayanan Perawatan Intensif (ICU) dan HCU 6. Standar Pelayanan Laboratorium (Patologi Klinik dan Patologi Anatomi) 7. Standar Pelayanan Radiologi 8. Standar Pelayanan Farmasi 9. Standar Pelayanan Hemodialisis 10. Standar Pelayanan Endoscopy dan Bronchoscopy 11. Standar Pelayanan VCT dan RDA 12. Standar Pelayanan Visum Et Repertum 13. Standar Pelayanan JKN 14. Standar Pelayanan Uji Kesehatan |
| **KETIGA** | : | Standar Pelayanan Publik RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua tercantum dalam Lampiran Keputusan ini |
| **KEEMPAT** | : | Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya, dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya |

Ditetapkan di : Lumajang

Pada Tanggal : 27 November 2017

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

**Dr. HARYOTOKABUPATEN LUMAJANG**

**dr. INDRAYUDI KRESNA WARDHANA**

NIP. 19601228 198802 1 002

Lampiran Keputusan Direktur RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang

Nomor : 188.45 / /427.77/2017

Tanggal : 27 November 2017

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG**

1. **LATAR BELAKANG**

Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, merupakan tanggung jawab bersama pemerintah, dukungan pastisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing daerah. Untuk mewujudkan pembangunan di bidang kesehatan secara optimal dan berkelanjutan bagi sebesar-besarnya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat telah ditetapkan Visi RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yaitu **“Menjadi Rumah Sakit pilihan utama masyarakat Lumajang dan sekitarnya”.** Adapun misi RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang **“Meningkatkan Pelayanan Kesehatan dengan Dukungan SDM, Sarana Prasarana, dan Pengelolaan Manajemen sesuai Standart yang Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan”**.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajag merupakan unsur pelaksana tugas Pemerintah Kabupaten Lumajang di bidang pelayanan kesehatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang memiliki fungsi:

1. Pelayanan Medis
2. Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
3. Pelayanan Asuhan Keperawatan
4. Pelayanan Rujukan
5. Pelaksanaan Pendidikan dan Latihan
6. Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan
7. Pengelolaan Administrasi dan Keuangan.

1. **MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud penetapan Standar Pelayanan Publik ini adalah untuk mempermudah penyelenggara/pelaksanaan pelayanan publik maupun masyarakat sebagai pengguna layanan publik serta pihak-pihak yang lain yang berkepentingan. Tujuan pelayanan publik adalah untuk:

1. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik.
3. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal
4. Mewujudkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.
5. **RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **STANDAR PELAYANAN RSUD Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG**
2. **STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT**
3. **Persyaratan:**
4. **Persyaratan Administratif:**

* **Pasien umum:**
* KTP/kartu identitas
* **Pasien BPJS Kesehatan:**
* KTP/kartu identitas
* Surat Rujukan (bila bukan pasien gawat darurat) atau pengantar bila ada

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Petugas pemeriksa pederita dan penetapan diagnosa oleh dokter
* Petugas tindakan da pengobatan adalah dokter dibantu oleh paramedis dengan ketrampilan PPGD
* Petugas laboratorium adalah analis kesehatan
* Petugas radiologi adalah radiografer

1. **Sarana dan Prasarana**

Untuk tercapainya pelayanan dengan cepat, cermat, dan efisien diperlukan sarana dan prasarana yang memadai antara lain:

* Sarana administrasi di loket (meja, kursi, komputer, alat-alat tulis)
* Sarana pemeriksaan dan akomodasi seperti:
* Stetoskop
* Tensimeter
* Flash light
* Otoskop
* Head lamp
* Brankas
* Martil atau hammer
* Kursi roda, dll
* Sarana pengobatan dan observasi:
* Obat-obat emergency
* Obat-obat resusitasi cairan
* Alat-alat minor surgery
* Alat-alat RJP, dll
* Sarana penunjang:
* Instalasi Patologi Klinik
* Instalasi Patologi Anatomi
* Instalasi Radiologi

1. **Prosedur:**
2. Pasien datang ke IGD, dilakukan triage oleh dokter jaga IGD dibantu paramedis.
3. Bagi penderita Trauma atau Non Trauma:

* Dilakukan pemeriksaan oleh dokter
* Penetapan diagnosa dibantu dengan alat penunjang yang ada (rontgen, patologi klinik, patologi anatomi)
* Dilakukan tindakan dan pengobatan
* Observasi bila diperlukan
* Penentuan kondisi akhir penderita setelah perawatan dan pengobatan sebelum dipindahkan ke rawat inap atau rawat jalan
* Melakukan pembayaran pelayanan dan obat-obatan yang digunakan bagi penderita rawat jalan



**Gambar 1.1 Alur Pelayanan Pasien IGD**

1. **Waktu Pelayanan**
2. Waktu pelayanan (respon time) di IGD adalah segera setelah penderita masuk:

* Pemeriksaan triage : 5 menit
* Tindakan atau pengobatan : 15-30 menit
* Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan)
* Penyelesaian administrasi : 10-20 menit
* Onservasi : 1 – 2 jam

1. Pengantaran ke ruangan : 10-15 menit
2. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**
2. Penderita akan mendapatkan perawatan dan tindakan atau pengobatan sesuai dengan keluhan atau penyakit yang dideritanya
3. Bagi pasien Rawat Jalan:

* Peresepan (bila diperlukan)
* Pemberian surat kontrol ke poliklinik sesuai penyakit yang diderita oleh pasien

1. Bagi penderita Rawat Inap:

* Status rawat inap
* Pengantaran ke ruang rawat inap

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk IGD atau langsung kepada petugas jaga yang bertugas di meja penerimaan (dokter dan paramedis)

1. **STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administratif:**

* **Pasien umum:**
* KTP/kartu identitas
* **Pasien BPJS Kesehatan:**
* KTP/kartu identitas
* Surat Rujukan dari FKTP
* Kartu BPJS Kesehatan
* ID Card untuk pasien lama
* KK (Kartu Keluarga)

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Petugas pemeriksa pengobatan pederita adalah dokter spesialis.
* Petugas tindakan/perawatan adalah dokter dibantu perawat
* Petugas laboratorium adalah analis kesehatan
* Petugas radiologi adalah radiografer
* Petugas gizi adalah nutrisionis.
* Petugas loket adalah admin rekam medis

1. **Sarana dan Prasarana**

Untuk tercapainya pelayanan dengan cepat, cermat, dan efisien diperlukan sarana dan prasarana yang memadai antara lain:

* Sarana administrasi di loket (meja, kursi, komputer, alat-alat tulis)
* Sarana administrasi di poliklinik (meja, kursi, alat-alat tulis, lembar status penderita, rak status, komputer)
* Sarana pemeriksaan sesuai spesialisasi.
* Sarana penunjang
* Instalasi Patologi Klinik
* Instalasi Patologi Anatomi
* Instalasi radiologi
* Instalasi gizi
* Rehabilitasi Medik

1. **Prosedur:**
2. Penderita mendaftar di loket pendaftaran.
3. Menuju poliklinik yang dikehendaki
4. Pengisian formulir status dan register oleh petugas administrasi poliklinik
5. Pemeriksaan, tindakan, pengobatan oleh dokter
6. Pengantar ke unit penunjang (bila diperlukan)
7. Penetapan status penderita rawat jalan atau rawat inap oleh dokter pemeriksa
8. Bagi penderita rawat jalan akan mendapatkan resep yang dapat dibelikan di unit farmasi kemudian pulang
9. Bagi penderita rawat inap akan mendapatkan surat pengantar ke ruangan. Pendaftaran penderita rawat inap di loket TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap)



**Gambar 2.1 Alur Pelayanan Pasien Umum Rawat Jalan**



**Gambar 2.2 Alur Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan**

1. **Waktu Pelayanan**
2. Loket pendaftaran buka : 07.00-11.00 WIB
3. Pemeriksaan dokter : 08.00-selesai
4. Pemeriksaan laboratorium : 08.00-selesai
5. Pelayanan radiologi : 08.00-selesai
6. Pelayanan rehabilitasi medik : 08.00-selesai
7. Pelayanan konsultasi gizi : 08.00-selesai
8. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**
2. Penderita akan mendapatkan pemeriksaan dari dokter, penetapan diagnosa penyakit, pengobatan dengan pemberian resep.
3. Penderita akan mendapatkan perawatan/tindakan seperti: perawatan luka, pengangkatan jahitan, pembersihan telinga, pencabutan gigi, dan lain-lain sesuai kebutuhan penderita
4. Penderita akan diperiksakan ke laboratorium, radiologi, maupun konsultasi gizi sesuai dengan iindikasinya
5. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk poliklinik.

1. **STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administratif:**

* **Pasien umum:**
* KTP/kartu identitas
* **Pasien BPJS Kesehatan:**
* KTP/kartu identitas
* Kartu BPJS Kesehatan
* Surat Rujukan (bila bukan pasien gawat darurat)
* KK (Kartu Keluarga)

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Petugas pemeriksa adalah dokter.
* Petugas perawatan atau pemberian injeksi adalah paramedis
* Petugas observasi adalah paramedis
* Petugas radiologi adalah radiografer
* Petugas farmasi adalah apoteker atau asisten apoteker
* Petugas gizi adalah nutrisionis.
* Petugas rehabilitasi medis adalah Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi.
* Petugas loket adalah admin rekam medis

1. **Sarana dan Prasarana**

Untuk tercapainya pelayanan dengan cepat, cermat, dan efisien diperlukan sarana dan prasarana yang memadai antara lain:

* Sarana administrasi di loket (meja, kursi, komputer, alat-alat tulis)
* Sarana pemeriksaan dan akomodasi:

1. Stetoskop
2. Tensimeter
3. Flash light
4. Martil atau hammer
5. Otoskop
6. Head lamp
7. Brankar
8. Kursi Roda

* Sarana Pengobatan dan Observasi:

1. Obat-obat emergency
2. Obat-obat resusitasi
3. Alat-alat RJP, dll

* Sarana penunjang:

1. Instalasi Patologi Klinik
2. Instalasi Patologi Anatomi
3. Instalasi Radiologi
4. Ambulan
5. Instalasi Gizi
6. **Prosedur:**
7. Penderita rawat inap datang melalui poliklinik maupun dari IGD.
8. Setelah mendaftar di loket pendaftaran IGD, penderita akan mendapatkan register masuk dan status rawat inap
9. Penderita diantar ke ruangan yang dituju
10. Penderita menjalani rawat inap dan mendapatkan perawatan di ruangan sesuai penyakitnya
11. Selama perawatan, penderita akan mendapatkan peresepan, pemeriksaan di unit penunjang, pemberian pengobatan dari penyakitnya.
12. Pemberian pengobatan sesuai dengan indikasinya.
13. Setelah selesai perawatan, penderita membayar di petugas administrasi di kasir IGD.
14. Bagi penderita yang meninggal di ruangan, akan mendapatkan pengantaran dengan ambulance. Ambulance jenazah gratis bagi penduduk Lumajang.
15. Bagi penderita yang sembuh akan mendapatkan surat kontrol ke poliklinik dan peresepan bila diperlukan.



**Gambar 3.1 Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap**

1. **Waktu Pelayanan**
2. Loket pendaftaran IGD : 24 jam
3. Pelayanan rawat inap di ruangan :

* Visite dokter : 1 kali per hari pukul 09.00 – selesai
* Pemberian obat dan injeksi : sesuai petunjuk dokter

1. Pemeriksaan laboratorium : 08.00-selesai
2. Pelayanan radiologi : 08.00-selesai
3. Pelayanan rehabilitasi medik : 08.00-selesai
4. Pelayanan konsultasi gizi : 08.00-selesai
5. Pelayanan administrasi dan pembayaran di ruangan;

* Pagi : 08.00 – 13.00 WIB
* Sore : 13.00 – 19.00 WIB (loket IGD)
* Malam : 19.30 – 07.00 WIB (loket IGD)

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**
2. Selama penderita rawat inap akan mendapatkan perawatan/ tindakan/ pengobatan sesuai dengan keluhan/ penyakit yang dideritanya.
3. Peresepan untuk obat selama perawatan.
4. Konsultasi gizi dan rehabilitasi medis sesuai indikasi.
5. Pemberian makan dan minum 3 kali per hari selama perawatan disesuaikan dengan penyakitnya.
6. **Pengelolaan Pengaduan**

Pengaduan pelayanan dapat secara tertulis dengan memasukkan ke kotak pengaduan di pintu asuk IGD atau telp. (0334) 881666.

1. **STANDAR PELAYANAN BEDAH**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administratif:**

* **Pasien umum:**
* KTP/kartu identitas
* ID Card (pasien lama)
* **Pasien BPJS Kesehatan:**
* KTP/kartu identitas
* Kartu BPJS Kesehatan
* Surat Rujukan (bila bukan pasien gawat darurat)
* KK (Kartu Keluarga)
* ID Card (pasien lama)

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Dokter bedah adalah Dokter Spesialis Bedah Umum atau Spesialis Bedah Orthopedi.
* Petugas anestesi adalah dokter spesialis anestesi dan perawat anestesi

1. **Prosedur:**
2. Sebelum tindakan bedah dilakukan, penderita dipersiapkan di ruang rawat inap satu hari sebelum jadwal operasi.
3. Penderita yang sudah dipersiapkan, lalu dikirim ke kamar operasi.
4. Setelah tindakan bedah dilakukan, dilakukan observasi dahulu di ruang pulih sadar (recovery) setelah itu dikirim ke ruang rawat inap dengan pengawasan dokter yang merawat.
5. Setelah dinyatakan boleh pulang maka penderita dapat menyelesaikan administrasi di kasir IGD sebelum pulang.



**Gambar 4.1 Alur Pelayanan Operasi One Day Care**



**Gambar 4.2 Alur Pelayanan Operasi Elektif (terencana)**



**Gambar 4.3 Alur Pelayanan Operasi Darurat**

1. **Waktu Pelayanan**

Waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan di kamar operasi tergantung jenis operasi yang dilakukan

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

Resep obat

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk.

1. **STANDAR PELAYANAN PERAWATAN INTENSIF (ICU) dan HCU**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Pelayanan:**

Penderita yang dirawat di ICU adalah penderita kegawatan yang memerlukan perawatan intensif yang tidak bisa dilakukan di ruang perawatan biasa.

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Dokter spesialis yang terlibat dalam proses merawat di ICU.
* Dokter spesialis anestesi
* Perawat yang telah mengikuti pelatihan perawatan ICU
* Petugas Administrasi

1. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang tersedia baik untuk pasien maupun petugas antara lain:

* Monitor jantung, monitor saturasi O2, EKG, ventilator, dll.
* Baju khusus petugas
* Baju khusus pengunjung
* Handschoen
* Masker/topi
* Sandal petugas dan keluarga penderita
* Obat gawat darurat dan anestesi
* Alat-alat resusitasi jantung paru (RJP)

1. **Prosedur:**
2. Penderita maupun keluarga penderita mendapat penjelasan tentang penyakitnya (terekam dalam berkas rekam medis sebagai informed consent)
3. Penderita mendapat perawatan intensif
4. Penderita mendapat pelayanan atau perawatan menggunakan peralatan yang canggih sesuai indikasi medis.
5. Tidak ada jadwal berkunjung di ruang ICU dan HCU kecuali diperlukan.



**Gambar 5.1 Alur Pelayanan Pasien ICU**

1. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan 24 jam dengan observasi intensif tergantung kebutuhan pasien yang dirawat.

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

Hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan yaitu pelayanan intensif, aman serta terstandar.

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk.

1. **STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM (PATOLOGI KLINIK DAN PATOLOGI ANATOMI)**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

**Penderita Rawat Jalan**

Penderita datang dari poliklinik maupun dari puskesmas harus membawa surat pengantar pemeriksaan laboratorium baik itu penderita umum maupun JKN.

**Penderita Rawat Inap**

Penderita diperiksa berdasarkan permintaan dokter yang merawat

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Dokter spesialis patologi klinik.
* Dokter spesialis patologi anatomi
* Petugas analis medis
* Petugas administrasi

1. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang disediakan baik untuk pelanggan maupun petugas pelayanan dalam penyelesaiannya adalah alat sudah terstandar.

1. **Prosedur:**
2. **Pelayanan melalui Rawat Jalan:**

* Pasien/penderita mendaftar pada klinik yang dituju, dan apabila diperlukan pemeriksaan laboratorium, petugas klinik akan membuatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium dan diserahkan kepada pasien.
* Pasien menuju laboratorium untuk dilakukan pengambilan sampel dengan membawa surat pengantar.
* Petugas laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien maksimal 2 jam dari waktu pengambilan sampel.
* Pasien membawa hasil laboratorium ke klinik untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh dokter spesialis.



**Gambar 6.1 Alur Pelayanan Pasien Laboratorium dari Rawat Jalan**

1. **Pelayanan melalui Rawat Inap:**

* Petugas ruangan menghubugi petugas laboratorium untuk mengambil sampel pemeriksaan
* Petugas laboratorium melakukan pengambilan sampel di ruang perawatan bila pasien memerlukan pemeriksaan laboratorium sesuai perintah dokter
* Hasil laboratorium diserahkan kepada petugas ruang rawat inap oleh petugas laboratorium sesuai dengan ID/register pasien.



**Gambar 6.2 Alur Pelayanan Pasien Laboratorium dari Rawat Inap**

1. **Waktu Pelayanan**

* Pemeriksaan kimia darah/darah rutin : 2 jam
* Pemeriksaan histopatologi : 1 minggu
* Pemeriksaan histokimia : 1 minggu
* Pemeriksaan sitopatologi : 1 minggu

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang

1. **Produk**

Hasil pemeriksaan laboratorium yang mampu menunjang diagnosa penyakit yang diderita pasien

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk.

1. **STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* Surat pengantar dari dokter poliklinik (pasien rawat jalan)
* Surat rujukan dari FKTP (pasien JKN)
* Surat permintaan foto rontgen yang terdapat di berkas rekam medis (pasien rawat inap)

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Petugas foto adalah radiografer
* Petugas yang meriew hasil foto rontgen adalah dokter spesialis radiologi
* Tenaga administrasi adalah tenaga yang ahli dalam menggunakan komputer

1. **Sarana dan Prasarana**

* Pesawat X-Ray.
* Automatic Prosesing
* CT-Scan
* Ultra Sono Grafi (USG)
* Alat Proteksi Radiasi:
* Apron
* Tabir Pb (timah)
* Gonat stilla
* Kaca mata Pb

1. **Prosedur:**
2. Pasien datang harus membawa persyaratan yang telah ditentukan secara lengkap
3. Pasien diperiksa oleh dokter spesialis radiologi



**Gambar 7.1 Alur Pelayanan Pasien Radiologi**

1. **Waktu Pelayanan**

Pemeriksaan radiologi : 08.30 WIB – selesai

Sore atau malam sesuai kebutuhan permintaan dari ruangan atau IGD

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang

1. **Produk**

Hasil foto rontgen/ USG/ CT-Scan

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk.

1. **STANDAR PELAYANAN FARMASI**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* Blanko resep obat dari Rawat Jalan atau Rawat Inap

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Petugas kasir
* Apoteker
* Asisten Apoteker
* Petugas administrasi

1. **Sarana dan Prasarana**

* Ruang tunggu hasil
* Ruang depo obat dan cairan
* Ruang racikan
* Alat-alat racikan
* Ruang edukasi pemakaian obat

1. **Prosedur:**
2. Resep diserahkan kepada petugas baik dari poliklinik / ruang rawat inap.
3. Petugas meracik obat sesuai resep
4. Petugas memberikan obat kepada pasien serta memberikan informasi pemakaian obat
5. Pasien membayar di kasir
6. Pasien pulang



**Gambar 8.1 Alur Pelayanan Farmasi bagi Pasien Umum**



**Gambar 8.2 Alur Pelayanan Farmasi bagi Pasien JKN**

1. **Waktu Pelayanan**

* Obat yang diracik : ≤ 60 menit
* Obat jadi : ≤ 30 menit
* Pemberian KIE : 5-10 menit

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang

1. **Produk**

Obat jadi/ obat racik

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan yang telah diletakkan di tempat-tempat strategis.

1. **STANDAR PELAYANAN HEMODIALISIS**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* Surat rujukan dari Fasker Tingkat I (FKTP) bagi pasien JKN
* Kartu ID Card (bagi peserta HD reguler)

1. **Kompetensi petugas:**

* Dokter Spesialis Penyakit Dalam mahir HD
* Perawat mahir HD
* Tenaga administrasi
* Teknisi HD

1. **Sarana dan Prasarana**

* Mesin HD
* Laboratorium Penunjang
* Ruang tunggu
* Ruang Pelayanan
* Peresepan

1. **Prosedur:**

**Pasien Reguler:**

Pasien mendaftar di loket pendaftaran rawat jalan, pasien umum sesuai persyaratan pasien umum, pasien JKN sesuai dengan persyaratan pasien JKN

**Pasien CITO** (indikasi khusus) :

Dilakukan kapanpun di luar jadwal pelayanan reguler sesuai dengan indikasi medis yang diperlukan.



**Gambar 9.1 Alur Pelayanan Hemodialisis**

1. **Waktu Pelayanan**

4 jam atau sesuai dengan indikasi medis

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

Resep obat dan hemodialisis

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan yang telah diletakkan di tempat-tempat strategis.

1. **STANDAR PELAYANAN ENDOSCOPY DAN BRONCHOSCOPY**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* KTP/ Kartu Identitas
* Surat rujukan dari Faskes Tingkat I (FKTP) bagi pasien JKN
* Kartu ID Card (bagi pasien yang pernah berkunjung)
* Kartu Keluarga (bagi pasien JKN PBI)

1. **Kompetensi petugas:**

* Ketua Tim Endoscpoy adalah Dokter Spesialis Penyakit Dalam yang terampil dalam endoscopy
* Perawat endoscopy adalah perawat yang memiliki sertifikat teknik keperawatan endoscopy
* Tenaga lain adalah tenaga administrasi, dan pekarya/ cleaning service

1. **Sarana dan Prasarana**

* Ruang penerimaan
* Ruang ganti baju pasien dilengkapi dengan kamar mandi dan toilet dengan peralatan sebagai berikut :

1. Ember
2. Gayung
3. Sandal khusus kamar mandi
4. Gantungan pakaian
5. Tempat sampah tertutup
6. Pewangi kamar mandi/toilet
7. Kertas tissue u/ toilet

* Ruang tunggu
* Ruang persiapan
* Ruang tindakan
* Ruang Pulih

1. **Prosedur:**
   * + - 1. **PASIEN RAWAT JALAN**

Setelah menerima list dari bagian rekam medik, petugas registrasi akan memasukan data ke komputer rawat jalan untuk ke pelayanan dokter yang di tuju, setelah teregister pasien siap ke pelayanan anamnesa yang terdiri dari, Pasang *pulse oximetri*, tensimeter dan pengecekan kadar gula darah bagi pasien yang tidak puasa dan selanjutnya pasien siap untuk diperiksa dokter sesuai antrian. Setelah pasien menyelesaikan tahap pemeriksaan dokter selanjutnya pasien menunggu didepan di Ruang RR dan sedangkan keluarga pasien menyelesaikan administrasi pembayaran. Setelah kondisi stabil, pasien bisa diperbolehkan pulang.

* + - * 1. **PASIEN DARI RUANGAN.**

Pasien diantar ke Ruang endoskopi oleh perawat ruangan untuk selanjutnya dilakukan anamnesa, tensimeter, pengukuran saturasi oksigen, kemudian pasien dilaksanakan pemeriksaan endoskopi, setelah selesai tindakan, dan pasien stabil, kemudian dijemput oleh perawat ruangan masing–masing.

* + - * 1. **PASIEN DARI RUMAH SAKIT LAIN**

Pasien diantar ke Ruang endoskopi oleh perawat rumah sakit pengirim untuk selanjutnya dilakukan anamnesa, tensimeter, pengukuran saturasi oksigen, kemudian pasien dilaksanakan pemeriksaan endoskopi, setelah selesai tindakan, dan pasien stabil, kemudian dijemput oleh perawat rumah sakit masing–masing.



**Gambar 10.1 Alur Pelayanan Pasien Endoscopy dan Bronchoscopy**

1. **Waktu Pelayanan**

* Senin-Kamis : 07.00 – 14.00 WIB
* Jum’at-Sabtu : 07.00 – 10.00 WIB

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

Resep obat sesuai indikasi medis

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan yang telah diletakkan di tempat-tempat strategis.

1. **STANDAR PELAYANAN VCT DAN RDA**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* Surat rujukan dari Faskes Tingkat I (FKTP) bagi pasien JKN
* Kartu ID Card (bagi pasien yang pernah berkunjung)

1. **Kompetensi petugas:**

* Ketua Tim VCT adalah Dokter Spesialis Penyakit Dalam
* Kepala Poli VCT adalah lulusan S1 Keperawatan
* Konselor adalah dokter umum atau perawat yang telah medapat pelatihan VCT
* Administrasi adalah lulusan DIII Kebidanan atau Keperawatan
* Petugas RR adalah lulusan DIII Kebidanan atau Keperawatan

1. **Sarana dan Prasarana**

* Materi KIE, poster, tempat sampah, buku registrasi, meja dan kursi yang nyaman, kalender.
* Ruang konseling
* Ruang petugas kesehatan dan non kesehatan yang berisi: tempat pemeriksaan, stetoskop, tensimeter,alat timbang badan, resep obat

1. **Prosedur:**

**Pelayanan Rawat Jalan:**

Pelayanan VCT yang terjadwal setiap hari kerja Senin-kamis jam 07.00 - jam 14.00 WIB dan jumat- sabtu jam 07.00-10.00 WIB

**Pelayanan Rawat Inap**:

Pelayanan rawat inap terkait secara fungsional dengan instalasi rawat inap dengan pintu masuk baik dari poliklinik maupun rawat darurat dengan kasus-kasus HIV yang disertai penyakit penyerta maupun kasus-kasus rujukan dengan kondisi gawat darurat.

1. **Waktu Pelayanan**

* Senin-Kamis : 07.00 – 14.00 WIB
* Jum’at-Sabtu : 07.00 – 10.00 WIB

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

Resep obat sesuai indikasi medis

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan yang telah diletakkan di tempat-tempat strategis.

1. **STANDAR PELAYANAN VISUM ET REPERTUM**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* Pengusutan (Pro Justicia) :
* Surat permohonan Visum Et Repertum (SPVeR) dari kepolisian
* Jasa Raharja :
* KTP (Kartu Tanda Penduduk)
* KK (Kartu Keluarga)
* Surat Keterangan Kecelakaan dari Kepolisian
* Formulir klaim Jasa Raharja
* Jasa Asuransi :
* KTP (Kartu Tanda Penduduk)
* KK (Kartu Keluarga)
  + - Formulir klaim dari perusahaan asuransi
    - Surat pengantar dari perusahaan tempat bekerja

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan antara lain:

* Petugas administrasi adalah petugas rekam medik
* Petugas pembuat visum et repertum adalah dokter.

1. **Sarana dan Prasarana**

* Berkas rekam medis

1. **Prosedur:**
2. Penyidik/kepolisian mengajukan surat permohonan Visum Et Repertum kepada RSUD Dr. Haryoto Kab. Lumajang melalui Instalasi Gawat Darurat (Visum Et Repertum perlukaan dan lanjutan) serta surat permohonan Visum Et Repertum jenazah.
3. Dokter jaga akan melakukan pemeriksaan luar dan atau dalam kepada korban atau jenazah.
4. Petugas administrasi membuat hasil visum dan ditandatangani oleh dokter pemeriksa.
5. Petugas administrasi menyerahkan hasil VeR kepada pihak kepolisian.



**Gambar 12.1 Alur Pelayanan Visum Et Repertum**

1. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah 2 hari.

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

Surat Visum Et Repertum

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di IGD dan Instalasi Pemulasaraan Jenazah.

1. **STANDAR PELAYANAN JKN**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* Rawat Jalan:

1. Kartu BPJS Kesehatan
2. Surat Rujukan dari FKTP
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4. ID Card (pasien lama)
5. Surat Eligibitas Peserta (SEP)

* Rawat Inap:

1. Kartu BPJS Kesehatan
2. Surat Rujukan dari FKTP (bila bukan kasus emergency)
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4. Surat Eligibitas Peserta (SEP)
5. **Prosedur:**
6. Rawat Jalan:

* Pasien mengambil nomor antrian di loket pendaftaran
* Pasien mendaftar ke loket pendaftaran dengan menyerahkan persyaratan administrasi
* Petugas loket akan mengentry data pasien serta menerbitkan SEP pasien.
* Setelah SEP diterbitkan, petugas loket menyerahkan persyaratan administrasi untuk diserahkan ke poli yang dituju.
* Pasien menuju poli yang dituju dengan menyerahkan persyaratan administrasi di tempat yang telah disediakan
* Pasien mendapatkan pelayanan oleh dokter spesialis (pemeriksaan penunjang jika diperlukan) dan mendapatkan resep.
* Pasien menuju depo farmasi rawat jalan dengan menyerahkan resep dari dokter
* Setelah mendapatkan obat, pasien menuju kasir, dan pulang

1. Rawat Inap:

* Pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pada jam kerja, pasien mendaftar di loket TPPRI (tempat pendaftaran pasien rawat inap\_
2. Di luar jam kerja, pasien mendaftar di Instalasi Gawat Darurat (IGD)

* Pasien akan diperiksa oleh dokter jaga dan perawat.
* Pasien akan diberikan tindakan sesuai indikasi medis pasien.
* Pasien dipindahkan ke ruang perawatan.
* Pasien mendapatkan pelayanan ruang perawatan dengan ketentuan sebagaimana berikut:

1. Pasien mendapatkan pelayanan ruang perawatan sesuai dengan kelas perawatan
2. Jika pasien menghendaki untuk naik kelas perawatan, maka pasien/keluarga pasien wajib mengisi lembar persetujuan naik kelas dengan menanggung biaya tambahan sesuai dengan peraturan direktur yang ada.

* Pasien mendapatkan perawatan sesuai kebutuhan.
* Pasien akan dibolehkan pulang jika sudah dinyatakan sembuh oleh dokter, bagi pasien pulang paksa maka BPJS Kesehatan tidak akan menanggung biaya perawatan selama di rumah sakit.
* Pasien pulang dengan membawa surat kontrol, hasil laboratorium (jika ada)
* Apabila pasien perlu dirujuk, maka petugas rumah sakit akan membuatkan surat rujukan.

1. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan rawat jalan : 08.00 – 11.00 WIB

Waktu pelayanan rawat inap : 24 jam

Waktu pelayanan gawat darurat : 24 jam

1. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

* Perawatan sesuai kelas
* Hasil pemeriksaan
* Surat kontrol/surat rujukan
* Obat-obatan

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk.

1. **STANDAR PELAYANAN UJI KESEHATAN**
2. **Persyaratan:**
3. **Persyaratan Administrasi:**

* Uji Kesehatan Umum (sekolah, calon pengantin):
* Surat permohonan
* Klien datang sendiri
* Klien dalam keadaan puasa
* Uji Kesehatan Khusus (AKPER, STPDN, Calon Direksi, CPNS, CAKADES) :
* Surat permohonan
* Klien datang sendiri
* Klien dalam keadaan puasa untuk persiapan pemeriksaan laboratorium

1. **Kompetensi petugas:**

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah:

* Petugas loket
* Dokter pemeriksa yang sudah ditunjuk melalui SK Direktur
* Petugas laborat, Radiologi
* Perawat pendamping
* Petugas Administrasi

1. **Sarana dan Prasarana**

* Sarana Baku:
* Pos pelayanan, meja, kursi, komputer, tempat tidur lengkap, kursi tunggu di ruang tunggu.
* Alat-alat medis:
* Alat-alat Laboratorium
* Alat-alat Radiologi
* Alat ECG, Tensimeter, Stetoskop
* Alat-alat di Poli THT, dan Poli Mata

1. **Prosedur:**
2. Klien datang ke loket pendaftaran
3. Klien dilakukan pemeriksaan
4. Klien mengambil hasil pemeriksaan
5. Klien membayar biayanya dan pulang



**Gambar 14.1 Alur Pelayanan Uji Kesehatan**

1. **Waktu Pelayanan**
2. Pendaftaran : 5 – 10 menit
3. Pemeriksaan poli : 5 – 10 menit
4. Pemeriksaan di laboratorium : 5 – 10 menit
5. Pemeriksaan di Radiologi : 10 – 15 menit
6. Pemeriksaan ECG : 10 – 15 menit
7. Pemeriksaan fisik : 10 – 15 menit
8. **Biaya/tarif**

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

1. **Produk**

Hasil pemeriksaan kesehatan

1. **Pengelolaan Pengaduan**

Terdapat kotak pengaduan di pintu masuk.