



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. M. ASHARI**

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. M. ASHARI  
KABUPATEN PEMALANG

NOMOR : 445/ 126 /RSUD

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG

DIREKTUR RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG,

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah ;
- b. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
- d. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
- g. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;

- h. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang;
- i. Peraturan Bupati Pemalang Nomor 5 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kelas C Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN :

- KESATU : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. M. ASHARI TENTANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada RSUD dr. M. Ashari sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
1. Standar Pelayanan Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan;
  2. Standar Pelayanan Pendaftaran Instalasi Rawat Inap;
  3. Standar Pelayanan Pendaftaran IGD;
  4. Standar Pelayanan Instalasi Rawat Jalan;
  5. Standar Pelayanan Instalasi Rawat Inap;
  6. Standar Pelayanan IGD/Instalasi Gawat Darurat;
  7. Standar Pelayanan Instalasi Farmasi;
  8. Standar Pelayanan Instalasi Laboratorium Sentral;
  9. Standar Pelayanan Instalasi Radiologi;
  10. Standar Pelayanan IBS/ Instalasi Bedah Sentral;
  11. Standar Pelayanan Instalasi Hemodialisa;
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KETIGA sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik pada RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang dan masyarakat pengguna pelayanan
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran RSUD dr.M. Ashari Kabupaten Pemalang.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Pemalang  
Pada tanggal : 7 Februari 2023

Direktur RSUD dr. M. Ashari  
Kabupaten Pemalang





Lampiran : Keputusan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kab. Pematang  
 Nomor : 445/126 /RSUD  
 Tanggal : 7 Februari 2023

DAFTAR STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	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 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 Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pematang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pematang.
2	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan pendaftaran rawat jalan
3	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Kartu Identitas Pasien 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Kartu Peserta Asuransi (pasien asuransi) 4. Kartu Peserta BPJS (pasien BPJS) 5. Surat rujukan dari FKTP (pasien BPJS) 6. Surat keterangan tidak mampu (pasien miskin)
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pasien mengambil nomor antrian melalui : a. Mesin antrian mandiri b. SMS Antrian c. Website atau android 2. Pasien antri di loket pendaftaran menunggu panggilan 3. Pasien menyerahkan nomor antrian dan berkas persyaratan kepada petugas

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas tidak lengkap, pasien harus melengkapi terlebih dahulu</li> <li>5. Petugas mendaftarkan pasien sesuai dengan penanggung dan klinik yang dituju</li> <li>6. Petugas efilig mencari dokumen rekam medis rawat jalan di rak penyimpanan, mencatat kemudian mengantarkan ke poliklinik</li> <li>7. Petugas mencetak <ol style="list-style-type: none"> <li>a. formulir bukti pelayanan</li> <li>b. SEP jika pasien BPJS</li> </ol> </li> <li>8. Pasien umum membayar biaya pemeriksaan klinik di kasir</li> <li>9. Pasien menunggu di depan klinik</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Sesuai jumlah antrian
6	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pemalang</li> <li>b. Instagram : rsudasharipml</li> <li>c. Twitter : @rsudasharipml</li> </ol> </li> <li>4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id</li> <li>5. Customer Service RS</li> </ol>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. ATK, Meja, Kursi.</li> <li>3. Ruang tunggu.</li> </ol>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMA</li> <li>2. D3</li> <li>3. S1</li> </ol>
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid Pelayanan</li> <li>2. Kasi Pelayanan Madis &amp; Rekam Medis</li> <li>3. KA. Instalasi Rekam Medis</li> <li>4. Koord. Pendaftaran</li> </ol>

11	JUMLAH PELAKSANA	8 (Delapan) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	1. Maklumat Pelayanan 2. Motto Rumah Sakit
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan <i>Pasien Safety</i>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 3. Laporan Kinerja Pelayanan 4. Rapat Pimpinan

## 2. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X negara nomor 5063).</li> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan Rumah Sakit.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pematang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pematang</li> </ol>
2	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan pendaftaran rawat inap
3	PERSYARATAN	1. Surat perintah rawat inap dari dokter RJ atau IGD



	PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kartu Indentitas Pasien</li> <li>3. Kartu BPJS (jika pasien BPJS)</li> </ol>
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga datang ke loket pendaftaran Rawat Inap</li> <li>2. Pasien/keluarga menyerahkan persyaratan kepada petugas</li> <li>3. Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas tidak lengkap, pasien/keluarga harus melengkapi terlebih dahulu</li> <li>4. Petugas mendaftarkan pasien sesuai dengan penanggung, ruangan dan kelas yang dituju</li> <li>5. Petugas mencetak <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Label identitas pasien</li> <li>b. SEP jika pasien BPJS</li> </ol> </li> <li>6. Petugas mencatat data pasien dalam dokumen rekam medis dan menempelkan label identitas pasien</li> <li>7. Pasien/keluarga menuju ruangan perawatan</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	10 menit
6	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pemalang</li> <li>b. Instagram : rsudasharipml</li> <li>c. Twitter : @rsudasharipml</li> </ol> </li> <li>4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id</li> <li>5. Customer Service RS</li> </ol>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. ATK, Meja, Kursi.</li> <li>3. Ruang tunggu.</li> </ol>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan Informasi tentang persyaratan Pendaftaran Rawat Inap</li> <li>2. Menjelaskan Alur Pendaftaran dan Pemeriksaan di</li> </ol>

		Rawat Inap 3. Operator
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kabid Pelayanan 2. Kasi Pelayanan Madis & Rekam Medis 3. KA. Instalasi Rekam Medis
11	JUMLAH PELAKSANA	2 (Delapan) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	1. Maklumat Pelayanan 2. Motto Rumah Sakit
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan <i>Pasien Safety</i>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 3. Laporan Kinerja Pelayanan 4. Rapat Pimpinan

### 3. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X 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 Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten



		Pemalang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pemalang
2	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan pendaftaran rawat darurat
3	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas Pasien</li> <li>2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>3. Kartu Peserta Asuransi (pasien asuransi)</li> <li>4. Kartu Peserta BPJS (pasien BPJS)</li> </ol>
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga datang ke loket pendaftaran Rawat Darurat</li> <li>2. Pasien/keluarga menyerahkan persyaratan kepada petugas</li> <li>3. Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas tidak lengkap, pasien/keluarga harus melengkapi terlebih dahulu</li> <li>4. Petugas mendaftarkan pasien sesuai dengan penanggung</li> <li>5. Petugas mencetak SEP jika pasien BPJS</li> <li>6. Pasien/keluarga menunggu pemeriksaan dokter IGD</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	15 menit
6	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pemalang</li> <li>b. Instagram : rsudasharipml</li> <li>c. Twitter : @rsudasharipml</li> </ol> </li> <li>4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id</li> <li>5. Customer Service RS</li> </ol>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. ATK, Meja, Kursi.</li> <li>3. Ruang tunggu.</li> </ol>
9	KOMPETENSI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan Informasi tentang persyaratan Rawat</li> </ol>



	PELAKSANA	<p>jalan</p> <p>2. Menjelaskan Alur Pendaftaran dan Pemeriksaan di Rawat Jalan</p> <p>3. Operator</p>
10	PENGAWASAN INTERNAL	<p>1. Kabid Pelayanan</p> <p>2. Kasi Pelayanan Madis &amp; Rekam Medis</p> <p>3. KA. Instalasi Rekam Medis</p> <p>4. Koord. Pendaftaran</p>
11	JUMLAH PELAKSANA	2 (Dua) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	<p>1. Maklumat Pelayanan</p> <p>2. Motto Rumah Sakit</p>
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	<p>Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien</p> <p>Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan <i>Pasien Safety</i></p>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<p>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui:</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>3. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat</p> <p>4. Laporan Kinerja Pelayanan</p> <p>5. Rapat Pimpinan</p>

#### 4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<p>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X negara nomor 5063).</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan Rumah Sakit.</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun</p>

		<p>2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pematang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pematang</p>
2	PRODUK PELAYANAN	<p>Pelayanan rawat jalan terdiri dari :</p> <p>Klinik Spesialis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klinik Spesialis Anak</li> <li>2. Klinik Spesialis Bedah Umum</li> <li>3. Klinik Spesialis Bedah Mulut</li> <li>4. Klinik Spesialis Bedah Saraf</li> <li>5. Klinik Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan</li> <li>6. Klinik Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>7. Klinik Spesialis Kesehatan Jiwa</li> <li>8. Klinik Spesialis Mata</li> <li>9. Klinik Spesialis Orthopedi</li> <li>10. Klinik Spesialis Paru</li> <li>11. Klinik Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>12. Klinik Spesialis Penyakit Kulit dan Kelamin</li> <li>13. Klinik Spesialis Rehabilitasi Medis</li> <li>14. Klinik Spesialis Saraf</li> <li>15. Klinik Spesialis Telinga Hidung dan Tenggorokan (THT)</li> </ol> <p>Klinik Non Spesialis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klinik Umum</li> <li>2. Klinik Gigi dan Mulut</li> <li>3. Klinik Konsultasi Gizi</li> <li>4. Klinik Laktasi</li> <li>5. Klinik Psikologi</li> <li>6. Klinik VCT</li> <li>7. Klinik Konsultasi Diabetes Mellitus</li> <li>8. Klinik KIR / General Check Up</li> </ol>
3	PERSYARATAN PELAYANAN	Standar pelayanan pendaftaran rawat jalan
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran rawat jalan</li> <li>2. Pasien menunggu antrian di klinik yang dituju</li> <li>3. Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan yang ada di SIMRS</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Perawat melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital</li> <li>5. Pasien diperiksa oleh Dokter</li> <li>6. Dokter meresepkan Obat / pemeriksaan laboratorium / pemeriksaan radiologi</li> <li>7. Petugas memasukkan data hasil pemeriksaan/tindakan kedalam SIMRS</li> <li>8. Tindaklanjut hasil pemeriksaan/konsultasi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien boleh pulang</li> <li>b. Pasien dirujuk rawat inap</li> <li>c. Pasien dirujuk ke rumah sakit lebih tinggi</li> </ol> </li> <li>9. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Waktu tanggap pelayanan < 10 menit dilayani setelah pasien masuk ke ruang klinik
6	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pematang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pematang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pematang</li> <li>b. Instagram : rsudasharipml</li> <li>c. Twitter : @rsudasharipml</li> </ol> </li> <li>4. Website RS : rsudashari.pematangkab.go.id</li> <li>5. Customer Service RS</li> </ol>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. ATK, Meja, Kursi.</li> <li>3. Ruang tunggu.</li> </ol>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> <li>2. Dokter Gigi Spesialis</li> <li>3. Dokter Gigi</li> <li>4. Dokter Umum</li> <li>5. Perawat</li> <li>6. Perawat Gigi</li> <li>7. Refraksionis Optision</li> <li>8. Bidan</li> <li>9. Administrasi</li> <li>10. Case Manager</li> <li>11. Nutrisionis</li> <li>12. Fisioterapis</li> </ol>

		13. Psikolog 14. Petugas DOTS 15. Petugas VCT
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kabid Pelayanan 2. Kasi Keperawatan 3. Ka. Instalasi Rawat Jalan 4. Ka. Ruang Rawat Jalan
11	JUMLAH PELAKSANA	31 (Tiga Puluh Satu) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	1. Maklumat Pelayanan 2. Motto Rumah Sakit
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	1. Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien 2. Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan <i>Pasien Safety</i>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 3. Laporan Kinerja Pelayanan 4. Rapat Pimpinan

#### 5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X 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



		<p>2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pemalang</p>
2	PRODUK PELAYANAN	<p>Pelayanan rawat inap</p> <p>Kelas perawatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelas VIP</li> <li>2. Kelas I</li> <li>3. Kelas II</li> <li>4. Kelas III</li> <li>5. Kelas ICU</li> <li>6. Kelas Neonatus</li> </ol>
3	PERSYARATAN PELAYANAN	Standar pelayanan pendaftaran rawat inap
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien rawat inap berasal dari poliklinik atau IGD</li> <li>2. Pasien melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap</li> <li>4. Petugas melakukan serah terima pasien</li> <li>5. Pasien ditempatkan diruang perawatan</li> <li>6. Petugas dan dokter DPJP melakukan asuhan medis dan keperawatan selama perawatan</li> <li>7. Perencanaan pasien pulang/dirujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi</li> <li>8. Petugas memasukkan data hasil pemeriksaan kedalam SIMRS</li> <li>9. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir</li> <li>10. Pasien pulang/dirujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Sesuai hari rawat inap pasien
6	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Pemalang</p> <p>b. Instagram : rsudasharipml</p> <p>c. Twitter : @rsudasharipml</p> <p>4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id</p> <p>5. Customer Service RS</p>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang VIP</li> <li>2. Bed pasien</li> <li>3. Bed penunggu</li> <li>4. Lemari pasien</li> <li>5. Standar infus</li> <li>6. Kaca rias</li> <li>7. Kulkas</li> <li>8. Kursi tamu</li> <li>9. TV</li> <li>10. AC</li> <li>11. Tempat sampah</li> <li>12. Ruang tunggu.</li> <li>13. Kamar Mandi.</li> <li>14. Rak Sepatu</li> <li>15. Bel pasien</li> <li>16. O2 sentral</li> <li>17. Handrub</li> <li>18. Jam dinding</li> <li>19. Kalender</li> </ol> <p>B. Kelas I</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bed pasien</li> <li>2. Lemari pasien</li> <li>3. Tempat sampah</li> <li>4. Bel pasien</li> <li>5. Handrub</li> <li>6. Kalender</li> <li>7. AC</li> <li>8. Kursi Penungg</li> </ol> <p>C. Kelas II</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bed pasien</li> <li>2. Lemari pasien</li> <li>3. Kursi penunggu</li> <li>4. Tempat sampah</li> <li>5. Handrub</li> <li>6. Kalender</li> <li>7. Kipas Angin</li> </ol> <p>D. Kelas III</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bed pasien</li> <li>2. Lemari pasien</li> <li>3. Kursi penunggu</li> <li>4. Tempat sampah</li> <li>5. Handrub</li> <li>6. Kipas Angin</li> </ol>
9	KOMPETENSI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> </ol>



	PELAKSANA	2. Perawat Pelaksana 3. Bidan
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Dilakukan oleh Kabid Pelayanan 2. Dilakukan oleh Kasi Keperawatan 3. Dilakukan oleh Kepala Ruang
11	JUMLAH PELAKSANA	20 (Delapan) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	1. Maklumat Pelayanan 2. Motto Rumah Sakit
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	1. Pemenuhan Hak Pasien 2. Pelaksanaan <i>Pasien Safety</i>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui: 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 4. Laporan Kinerja Pelayanan 5. Rapat Pimpinan

#### 6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	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 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 Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pematang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pematang.
2	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan gawat darurat
3	PERSYARATAN PELAYANAN	Standar pelayanan pendaftaran gawat darurat

4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran gawat darurat</li> <li>2. Pasien menunggu diruang triase</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter IGD</li> <li>4. Dilakukan tindakan medis dan terapi sesuai keluhan</li> <li>5. Dilakukan Pemeriksaan penunjang (laboratorium/radiologi)</li> <li>6. Pemberian resep obat</li> <li>7. Pasien dikonsultasikan kepada dokter spesialis (bila perlu)</li> <li>8. Petugas memasukkan data hasil pemeriksaan/tindakan kedalam SIMRS</li> <li>9. Tindaklanjut hasil pemeriksaan/konsultasi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien boleh pulang</li> <li>b. Pasien dirujuk rawat inap</li> <li>c. Pasien dirujuk ke rumah sakit lebih tinggi</li> </ol> </li> <li>10. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu tanggap pelayanan &lt; 5 menit</li> <li>- Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien</li> </ul>
6	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pemalang</li> <li>b. Instagram : rsudasharipml</li> <li>c. Twitter : @rsudasharipml</li> </ol> </li> <li>4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id</li> <li>5. Customer Service RS</li> </ol>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Penerimaan</li> <li>2. Ruang Tunggu (Public Area)</li> <li>3. R. Informasi</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Ruang Administrasi</li> <li>6. Pendaftaran pasien baru/rawat</li> <li>7. Rekam medic (tergantung IT sistem)</li> </ol>

		8. Ruang Triase 9. Ruang Tindakan a) Bedah b) Non bedah/medical
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Dokter Umum 2. Dokter Spesialis Sebagai Konsulen 3. Perawat Pelaksana 4. Administrasi 5. Transporter
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kabid Pelayanan 2. Kasi Keperawatan 3. Ka. Instalasi Gawat Darurat 4. Ka. Ruang IGD
11	JUMLAH PELAKSANA	7 (Tujuh) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	1. Maklumat Pelayanan 2. Motto Rumah Sakit
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	1. Jaminan Keamanan: Pemenuhan Hak Pasien 2. Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan <i>Pasien Safety</i>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui: 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 4. Laporan Kinerja Pelayanan 5. Rapat Pimpinan

## 7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X 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)



		<p>4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan Rumah Sakit.</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pematang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pematang</p>
2	PRODUK PELAYANAN	<p>Pelayanan farmasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan resep dan obat</li> <li>2. Konsultasi obat</li> <li>3. Informasi obat</li> </ol>
3	PERSYARATAN PELAYANAN	Resep obat
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga mengantarkan resep ke loket farmasi</li> <li>2. Petugas menerima resep dan memeriksa kelengkapan resep atau persyaratan</li> <li>3. Petugas memberikan nomor resep dan nomor antrian resep</li> <li>4. Petugas memasukkan data resep kedalam SIMRS</li> <li>5. Pasien/keluarga menunggu panggilan sesuai nomor antrian resep</li> <li>6. Apabila rawat jalan/IGD pasien/keluarga akan dipanggil oleh kasir untuk membayar biaya resep, apabila rawat inap biaya obat akan terekap dalam biaya rawat inap</li> <li>7. Petugas menyiapkan dan meracik sediaan obat sesuai dengan resep</li> <li>8. Petugas memberikan obat kepada pasien sesuai nomor antrian resep</li> <li>9. Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian, cara penyimpanan obat dan informasi lainnya yang dibutuhkan pasien/keluarga</li> <li>10. Pasien/keluarga pulang/kembali ke ruang perawatan</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU	1. Pelayanan obat jadi : max 15 menit

	PELAYANAN	2. Pelayanan obat racikan : max 60 menit
6	BIATA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pemalang</li> <li>b. Instagram : rsudasharipml</li> <li>c. Twitter : @rsudasharipml</li> </ol> </li> <li>4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id</li> <li>5. Customer Service RS</li> </ol>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Kantor/Administrasi</li> <li>2. Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai (BMHP)</li> <li>3. Ruang distribusi sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP Rawat Jalan (Unit Rawat Jalan) dan Rawat Inap (Unit Rawat Inap Dan IBS)</li> <li>4. Ruang Konsultasi/konseling obat</li> <li>5. Ruang Pelayanan Informasi Obat (PIO)</li> <li>6. Peralatan untuk penyimpanan, peracikan dan pembuatan obat : Rak obat, palet, kotak obat, label LASA/High Alert, etiket, mortir stamper, timbangan gram dan miligram, refrigerator, pengukur suhu dan kelembaban, dll.</li> <li>7. Peralatan kantor untuk administrasi dan arsip :</li> <li>8. komputer, buku, rak buku, meja kursi, dll.</li> <li>9. Kepustakaan untuk pelaksanaan PIO : Buku Drug Information handbook, buku ISO/MIMS, ISO Farmakoterapi, Program Madscape,dll.</li> <li>10. Lemari Narkotika : pintu dan kunci doble.</li> <li>11. Lemari pendingin untuk obat yang termolabil,</li> <li>12. Penerangan, sarana air sumur dan PDAM, ventilasi, sistem pembuangan limbah.</li> <li>13. Alarm.</li> </ol>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Kefarmasian :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker</li> <li>2. Tenaga Teknis Kefarmasian</li> </ol> <p>Penunjang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Administrasi</li> <li>2. Reseptir</li> <li>3. Distribusi Obat</li> </ol>



10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Kabid Penunjang</li> <li>2. Dilakukan oleh Kasi Medis &amp; Non Medis</li> <li>3. Dilakukan oleh Kepala Instalasi dan Ruang</li> </ol>
11	JUMLAH PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>12 Orang : Apoteker</li> <li>10 Orang : Tenaga Teknis Kefarmasian</li> <li>12 Orang : Tenaga Administrasi</li> <li>9 Orang : Tenaga Reseptir dan Distribusi Obat</li> </ol>
12	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan</li> <li>2. Motto Rumah Sakit</li> </ol>
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemenuhan Hak Pasien</li> <li>2. Pelaksanaan Pasien Safety</li> </ol>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui:</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>3. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat</li> <li>4. Laporan Kinerja Pelayanan</li> <li>5. Rapat Pimpinan</li> </ol>

### 8. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X negara nomor 5063).</li> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan Rumah Sakit.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten</li> </ol>



		Pemalang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pemalang
2	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan laboratorium
3	PERSYARATAN PELAYANAN	Surat permohonan pemeriksaan laboratorium
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga datang ke Instalasi Laboratorium dan menyerahkan surat permohonan pemeriksaan laboratorium, jika pasien rawat inap petugas laboratorium yang datang ke ruangan</li> <li>2. Petugas menerima surat permohonan pemeriksaan laboratorium dan memeriksa kelengkapan atau persyaratan</li> <li>3. Petugas mencatat dalam buku registrasi dan membuat bon pembayaran pemeriksaan laboratorium untuk pasien arawat jalan</li> <li>4. Petugas memasukkan data pemeriksaan laboratorium kedalam SIMRS</li> <li>5. Apabila rawat jalan/IGD pasien/keluarga membayar biaya pemeriksaan laboratorium di kasir, apabila rawat inap biaya akan terekap dalam biaya rawat inap</li> <li>6. Pasien masuk ke ruangan pemeriksaan untuk dilakukan pengambilan darah</li> <li>7. Pasien pulang/kembali ke ruang perawatan</li> <li>8. Petugas memproses sampel darah pasien sesuai surat permohonan pemeriksaan laboratorium</li> <li>9. Hasil pemeriksaan laboratorium diserahkan kepada pasien/unit pengirim</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 120 menit
6	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang</li> <li>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</li> </ol>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. SMS Center : 0877-3332-0999</li> <li>3. Sosial Media RS : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Pemalang</p> <p>b. Instagram : rsudasharipml</p> <p>c. Twitter : @rsudasharipml</p> <p>4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id</p> <p>5. Customer Service RS</p>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengambilan Spesimen</li> <li>2. Ruang Pendaftaran</li> <li>3. Ruang tunggu pasien</li> <li>4. Ruang kerja pemeriksaan laboratorium Kimia Klinik, Hematologi dan Imunoserologi.</li> <li>5. Ruang pemeriksaan laboratorium Mikrobiologi.</li> <li>6. Ruang Dokter Penanggung Jawab.</li> <li>7. Kamar mandi pasien.g</li> <li>8. Kamar mandi petugas.</li> <li>9. AC.</li> <li>10. Chemistry Automatic Analyser</li> <li>11. Electrolit Analyser</li> <li>12. Blood Gas Analyzer</li> <li>13. Mikropipet dengan berbagai ukuran</li> <li>14. Timer</li> <li>15. Glukometer</li> <li>16. Autoklik Lancet.</li> <li>17. Tabung reaksi</li> <li>18. Blue tip dan yellow tip</li> <li>19. Hematologi Analyser</li> <li>20. Troponin I (pemeriksaan fungsi jantung)</li> <li>21. GeneXpert (pemeriksaan bakteri TBS)</li> <li>22. Peralatan pendukung lainnya.</li> </ol>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Mikrobiologi</li> <li>2. Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>3. Dokter Spesialis Patalogi Anatomi</li> <li>4. Pelaksana Teknis</li> </ol>
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid Penunjang</li> <li>2. Kasi Penunjang Medis &amp; Non Medis</li> <li>3. Ka. Instalasi &amp; Ka. Ruang</li> </ol>
11	JUMLAH PELAKSANA	44 (empat puluh empat) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan</li> <li>2. Motto Rumah Sakit</li> </ol>
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	<p>Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien</p> <p>Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan Pasien Safety</p>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat</li> <li>3. Laporan Kinerja Pelayanan</li> <li>4. Rapat Pimpinan</li> </ol>



## 9. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X negara nomor 5063).</li> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan Rumah Sakit.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pemalang</li> </ol>
2	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan radiologi : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan rongent</li> <li>2. Pelayanan CT-Scan</li> <li>3. Pelayanan USG</li> </ol>
3	PERSYARATAN PELAYANAN	Surat permohonan pemeriksaan radiologi
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Pasien/keluarga datang ke Instalasi Radiologi dan menyerahkan surat permohonan pemeriksaan radiologi, jika pasien rawat inap diantar oleh petugas ruangan</li> <li>11. Petugas menerima surat permohonan pemeriksaan radiologi dan memeriksa kelengkapan atau persyaratan</li> </ol>



		<p>12. Petugas mencatat dalam buku registrasi dan membuat bon pembayaran pemeriksaan radiologi</p> <p>13. Petugas memasukan data pemeriksaan radiologi kedalam SIMRS</p> <p>14. Apabila rawat jalan/IGD pasien/keluarga membayar biaya pemeriksaan radiologi di kasir, apabila rawat inap biaya akan terekap dalam biaya rawat inap</p> <p>15. Pasien masuk ke ruangan pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan</p> <p>16. Pasien pulang/kembali ke ruang perawatan</p> <p>17. Petugas memproses hasil pemetretan hingga menjadi gambar</p> <p>18. Gambar radiologi dan expertise diserahkan kepada dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan/analisa</p> <p>19. Gambar radiologi dan hasil expertise diserahkan kepada pasien/unit pengirim</p>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 3 jam
6	BIATA/TARIF	<p>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pematang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pematang</p> <p>2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</p>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. SMS Center : 0877-3332-0999</p> <p>3. Sosial Media RS :</p> <p>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pematang</p> <p>b. Instagram : rsudasharipml</p> <p>c. Twitter : @rsudasharipml</p> <p>4. Website RS : rsudashari.pematangkab.go.id</p> <p>5. Customer Service RS</p>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<p>1. Ruang administrasi/pendaftaran dan ruang tunggu</p> <p>2. Ruang pemeriksaan untuk : Pemeriksaan ekstremitas, Pemeriksaan pelvis, Pemeriksaan thorax, Pemeriksaan vertebra, Pemeriksaan dengan kontras</p> <p>3. Ruang pemeriksaan untuk pemeriksaan panoramic</p>

		<p>/dental.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ruang USG untuk pemeriksaan USG</li> <li>5. Ruangan pelengkap</li> <li>6. Ruang kepala instalasi radiologi</li> <li>7. Ruang jaga radiographer</li> <li>8. Ruang operator</li> <li>9. Ruang UPS</li> <li>10. AC</li> </ol>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> <li>2. Pelaksana Teknis</li> <li>3. Administrasi</li> </ol>
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid Penunjang</li> <li>2. Kasi Penunjang Medis &amp; Non Medis</li> <li>3. Ka. Instalasi &amp; Ka. Ruang</li> </ol>
11	JUMLAH PELAKSANA	20 (Dua Puluh) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan</li> <li>2. Motto Rumah Sakit</li> </ol>
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	<p>Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien</p> <p>Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan Pasien Safety</p>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat</li> <li>3. Laporan Kinerja Pelayanan</li> <li>4. Rapat Pimpinan</li> </ol>

#### 10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.</li> <li>2. Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.</li> <li>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan Rumah Sakit.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> </ol>



		7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pematang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pematang.
2	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan Bedah Sentral
3	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informed Consent</li> <li>2. Ada instruksi operasi dari DPJP yang tercatat dalam catatan rekam medis pasien</li> </ol>
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Ruang/poliklinik/IGD melapor ke petugas kamar operasi mengenai pasien yang akan dioperasi untuk dijadwalkan oleh petugas kamar operasi</li> <li>2. Petugas ruangan mempersiapkan pasien sesuai kebutuhan operasi dan semua catatan medik pasien termasuk informed consent dan surat jaminan perawatan untuk dibawa bersama pasien ke ruang operasi</li> <li>3. Petugas ruangan menyertakan perlengkapan penunjang operasi misalnya: persediaan obat-obatan atau persediaan darah yang diperlukan saat operasi dilakukan yang akan di bawa bersama pasien ke kamar operasi</li> <li>4. Setengah jam sebelum jadwal operasi atau setelah ada panggilan dari petugas operasi, pasien dibawa ke kamar operasi dengan memakai tempat tidur yang dipakai di ruangan</li> <li>5. Serah terima pasien pra operasi dilakukan di ruang transfer</li> <li>6. Petugas ruangan menyerahkan pasien disertai berita secara serah terima yang di tanda tangani oleh petugas ruangan dan petugas kamar operasi dan di tulis dalam buku register kamar operasi</li> <li>7. Petugas kamar operasi memeriksa kelengkapan berita acara, kelengkapan identitas, catatan medik pasien, keadaan umum pasien, informed consent dan kelengkapan penunjang lainnya seperti obat-obatan dan persediaan darah</li> <li>8. Petugas kamar operasi melakukan sign in sesaat setelah pasien terima di ruangan persiapan pasien</li> </ol>



		<p>operasi</p> <p>9. Petugas melakukan time out sesaat sebelum dilakukan insisi dan sign out sesaat sebelum peritonium ditutup (operasi selesai) dan dicatat dilembar surgical check list</p> <p>10. Kejadian khusus dan pengobatan selama operasi berlangsung dicatat dalam rekam medik pasien oleh asisten operasi/omloop</p> <p>11. Setelah operasi selesai, dokter operator menuliskan laporan operasi dan instruksi post operasi di catatan medik pasien</p> <p>12. Pasien post operasi dipulihkan di ruangan recovery room</p> <p>13. Pasien di persiapkan untuk serah terima dengan petugas ruangan</p> <p>14. Serah terima dilakukan diruang transfer, petugas kamar operasi menyerahkan pasien beserta semua kelengkapannya yang ditandai dengan penandatanganan berita acara serah terima pasien pasca operasi.</p> <p>15. Pasien kembali ke ruang perawatan</p>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	<p>1. Waktu tunggu operasi elektif &lt; 2 hari</p> <p>2. Dokter on call 24 jam</p>
6	BIATA/TARIF	<p>3. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pematang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pematang</p> <p>4. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs</p>
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. SMS Center : 0877-3332-0999</p> <p>3. Sosial Media RS :</p> <p>a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pematang</p> <p>b. Instagram : rsudasharipml</p> <p>c. Twitter : @rsudasharipml</p> <p>4. Website RS : rsudashari.pematangkab.go.id</p> <p>5. Customer Service RS</p>
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	<p>1. Ruang Tunggu Pengantar</p> <p>2. Ruang tunggu pasien</p> <p>3. Ruang persiapan</p> <p>4. Ruang Induksi</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Ruang pemulihan</li> <li>6. Ruang cuci</li> <li>7. Kamar operasi</li> <li>8. Ruang instrumen</li> <li>9. Resusitasi dan gawat darurat</li> </ul>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Bedah</li> <li>2. Dokter Spesialis Anastesi</li> <li>3. Dokter Spesialis Orthopedi</li> <li>4. Dokter Spesialis Mata</li> <li>5. Dokter Spesialis THT</li> <li>6. Dokter Spesialis Obsgyn</li> <li>7. Penata Anastesi</li> <li>8. Perawat Pelaksana</li> <li>9. Administrasi</li> <li>10. Pelaksana Ruang Pemulihan (Room Recovery)</li> </ul>
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid Pelayanan</li> <li>2. Kasi Keperawatan</li> <li>3. Ka. Instalasi &amp; Ka. Ruang</li> </ul>
11	JUMLAH PELAKSANA	8 (Delapan) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan</li> <li>2. Motto Rumah Sakit</li> </ul>
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	<p>Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien</p> <p>Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan Pasien Safety</p>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat</li> <li>3. Laporan Kinerja Pelayanan</li> <li>4. Rapat Pimpinan</li> </ul>

#### 11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI PEMULASARAAN JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran negara tahun 2009 nomor 144, tambahan lembaran X negara nomor 5063).</li> <li>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)</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran negara Republik Indonesia tahun 2009 nomor 112,</li> </ul>

		<p>tambahan lembaran negara Republik Indoensia nomor 5038)</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan Rumah Sakit.</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nagara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>7. Peraturan Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang nomor 445/2001/perdir/IX/2014 tentang Pelayanan Pasien di RSUD dr. M. Ashari Pemalang</p>
2	PRODUK PELAYANAN	<p>Pelayanan jenazah meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memandikan jenazah</li> <li>2. Mengkafani jenazah</li> <li>3. Embalbing (pembalseman)</li> <li>4. Pemberian formalin</li> </ol>
3	PERSYARATAN PELAYANAN	-
4	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas poliklinik/IGD/Ruangan melaporkan pasien meninggal kepada petugas pemulasaraan jenazah</li> <li>2. Petugas menjemput jenazah ke Poliklinik/IGD/Ruangan</li> <li>3. Proses administrasi (pembuatan surat keterangan kematian)</li> <li>4. Petugas memasukan data tindakan pemulasaraan jenazah kedalam SIMRS</li> <li>5. Petugas memandikan jenazah</li> <li>6. Petugas melakukan pembalseman jenazah (jika dibutuhkan)</li> <li>7. Petugas melakukan pemberian formalin (jika dibutuhkan)</li> <li>8. Petugas menyerahkan jenazah kepada pihak keluarga</li> </ol>
5	JANGKA WAKTU PELAYANAN	24 jam
6	BIATA/TARIF	1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Pemalang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Tarif Layanan Badan



		Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang 2. Pasien BPJS : Paket Tarif INACBGs
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Kotak Saran 2. SMS Center : 0877-3332-0999 3. Sosial Media RS : a. Fans page Facebook : RSUD dr. M. Ashari Pemalang b. Instagram : rsudasharipml c. Twitter : @rsudasharipml 4. Website RS : rsudashari.pemalangkab.go.id 5. Customer Service RS
8	SARANA PRASARANA dan/atau FASILITAS	1. Refrigerator Jenazah 2. Keranda Jenazah
9	KOMPETENSI PELAKSANA	Pelaksana Teknis
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kabid Penunjang 2. Kasi Penunjang Medis & Non Medis 3. Ka. Ruang
11	JUMLAH PELAKSANA	6 (Enam) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	1. Maklumat Pelayanan 2. Motto Rumah Sakit
13	JAMINAN KEAMANAN dan KESELAMATAN PELAYANAN	Jaminan Keamanan : Pemenuhan Hak Pasien Jaminan Keselamatan : Pelaksanaan Pasien Safety
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat 3. Laporan Kinerja Pelayanan 4. Rapat Pimpinan

Ditetapkan di : Pemalang  
Pada tanggal : 7 Februari 2023

Direktur RSUD dr. M. Ashari  
Kabupaten Pemalang



**dr. ARIS MUNANDAR, MH**

Pembina

NIP. 19740913 200701 1 009