

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



RSUD dr. ZAINOEL ABIIDIIN
TAHUN 2019



STANDAR PELAYANAN KAMAR JENAZAH

O	KOMPONEN		URAIAN
1	JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Kamar jenazah
2	DASAR HUKUM	:	1) UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
			2) Kep Men Kes RI No 1062/MENKES/SK/VI/2011 Tanggal 1 Juni 2011 tentang Peningkatan Kelas RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai RSUD dengan Klasifikasi Kelas A
3	PERSYARATAN PELAYANAN	:	1) KTP atau identitas lainnya
			2) Asuransi lain
			3) Kartu BPJS
4	PROSEDUR	:	A Pelayanan Jenazah yang ada identitasnya
			1) Perawat ruangan menginformasikan kepada petugas kamar Jenazah
			2) Perawat mengantarkan Jenazah Pasien ke Instalasi Pemulasaraan Jenazah.
			3) Perawat melakukan serah terima jenazah kepada petugas kamar jenazah
			4) Petugas kamar jenazah mencatat data pasien pada buku catatan kamar jenazah
			5) Petugas kamar jenazah memasang label identitas pada Jenazah
			6) Apabila keluarga meminta, petugas kamar jenazah melakukan pemulasaraan jenazah dari memandikan mengkafani dan memasukkan dalam peti jenazah
			7) Petugas kamar jenazah menanyakan apakah administrasi pasien sudah selesai atau belum
			8) Apabila Administrasi perawatan sudah selesai jenazah boleh dibawa pulang, boleh menggunakan mobil jenazah rumah sakit atau mobil pribadi
			9) Apabila mau menggunakan mobil jenazah, petugas kamar jenazah menghubungi sopir mobil jenazah untu mengantarkan jenazah untu dibawa pulang
			B Pelayanan Jenazah yang tanpa identitas
			1) Jenazah dibawa ke kamar jenazah
			2) Petugas kamar jenazah membersihkan, memandikan dan mengkafani jenazah
			3) Jenazah dimasukkan kedalam lemari pendingin
			4) Petugas kamar jenazah memberikan laporan ke polisi
			5) Petugas kamar jenazah mencatat pada buku catatan kamar Jenazah
			6) Apabila ditunggu sampai 3 hari jenazah belum ada yang mengambil, maka jenazah akan dimakamkan di pemakaman rumah sakit

5	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1)	Untuk jenazah ada identitas : 2 Jam
			2)	Untuk jenazah tanpa identitas : 3 Hari
6	BIAYA /TARIF	:	1)	
			2)	Pasien Umum luar kota metro dikenakan biaya sesuai perwali Kota Metr no 39 tahun 2013
7	PRODUK	:		Jenazah
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:		Email : rsudza@acehprov.go.id Telp : 0651 34565 No HP pengaduan : 081360407087 Website: www.rsudza.acehprov.go.id

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah

dr. Zainoel Abidin



DR.dr. AZHARUDDIN, Sp.OT, K-Spine, FICS

NIP. 19620502 198903 1 010



STANDAR PELAYANAN MEDIS

NO	KOMPONEN		URAIAN
1	JENIS PELAYANAN	:	Pelayanan Medis
2	DASAR HUKUM	:	1) UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
			2) Kep Men Kes RI No 1062/MENKES/SK/VI/2011 Tanggal 1 Juni 2011 tentang Peningkatan Kelas RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai RSUD dengan Klasifikasi Kelas A
3	PERSYARATAN PELAYANAN	:	1) Kartu Identitas/KTP
			2) Kartu BPJS/Asuransi lain
			3) Surat Rujukan
			4) Kartu keluarga
4	PROSEDUR	:	A Pelayanan Pasien Rawat Jalan
			1) Pengambilan nomor antrian
			2) Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran
			3) Penyelesaian administrasi pasien
			4) Menunggu pemanggilan di poliklinik sesuai dengan Diagnose awal penyakitnya
			5) Pasien dianamnesa/di asesmen dan diperiksa TTV oleh Perawat
			6) Pasien diperiksa dan di diagnosa oleh DPJP untuk menentukan tindakan selanjutnya
	Untuk Pasien memerlukan Operasi		7) Pasien direncanakan untuk dilakukan tindakan operasi
			8) Pasien dilakukan Imformed consent
			9) Perawat poliklinik mendaftarkan untuk tindakan operasi kepada petugas OK
			10) Pasien di trasfer untuk dilakukan rawat inap
			11) Pasien dilakukan pemeriksaan penunjang untuk persiapan tindakan operasi
			12) Pasien dikonsulkan ke dokter spesialis anestesi
			13) Pasien dilakukan tindakan persiapan operasi (culur, mandi, keramas dan pasien dipuasakan)
			14) Pasien dilakukan persetujuan untuk dilakukan tindakan Operasi
			15) Pasien ditranfer ke ruang operasi
			16) Pasien dilakukan tindakan operasi
			17) Setelah tindakan operasi selesai, pasien diobservasi di ruang Pemulihan
			18) Perawat OK memberikan informasi kepada perawat ruangan untuk mengambil pasien bahwa pasien sudah boleh dirawat di ruang perawatan biasa
			19) Perawat ruangan mengambil pasien untu dikembalikan diruang perawatan

	Pasien Langsung Pulang			
		1)		Pasien diberikan resep obat
		2)		Pasien menyerahkan resep obat ke Apotek Rawat Jalan
		3)		Pasien pulang setelah mendapatkan obat
5	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1)	Untuk Pasien langsung Pulang : Satu Hari Pelayanan
			2)	Untuk Pasien operasi: Menyesuaikan kondisi Pasien
6	BIAYA /TARIF	:	1)	Pasien JKN : Permenkes No. 59 tahun 2014
			2)	Pasien Umum : Pergub Aceh No. 57 tahun 2013 tentang tarif layanan pada BLUD RSUDZA
			3)	
7	PRODUK	:		Pasien terlayani dengan baik sesuai SOP yang berlaku
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:		Email : rsudza@acehprov.go.id Telp : 0651 34565 No HP pengaduan : 081360407087 Website: www.rsudza.acehprov.go.id

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Zainoel Abidin



DR.dr. AZHARUDDIN, Sp.OT, K-Spine, FICS
NIP. 19620502 198903 1 010

		STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI		
NO	KOMPONEN			URAIAN
1	JENIS PELAYANAN	:		Pelayanan Administrasi Umum
2	DASAR HUKUM	:	1)	UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
			2)	Kep Men Kes RI No 1062/MENKES/SK/VI/2011 Tanggal 1 Juni 2011 tentang Peningkatan Kelas RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai RSUD dengan Klasifikasi Kelas A
3	PERSYARATAN PELAYANAN	:	1)	Kartu Identitas/KTP masih berlaku bagi Perorangan
				Berkas Kelengkapan pendirian perusahaan
			2)	(Instansi/Yayasan/LSM)
			3)	Surat Permintaan/ Pengajuan
4	PROSEDUR	:	1)	Surat Permintaan/ Pengajuan
			2)	Staf Subbag Umum melakukan pencatatan
			2)	Staf meneruskan ke Direktur untuk disposisi
			3)	Unit Kerja Penerima Disposisi Direktur menindaklanjuti sesuai arahan
			4)	Menghubungi Pemohon Layanan tentang jawaban permohonan
			5)	Mengarsipkan berkas
5	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1)	Maksimal 14 Hari Kerja
6	PRODUK	:		Pelayanan administrasi dan Umum yang Baik
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	:		Email : rsudza@acehprov.go.id Telp : 0651 34565 No HP pengaduan : 081360407087 Website: www.rsudza.acehprov.go.id

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Zainoel Abidin



DR.dr. AZHARUDDIN, Sp.OT, K-Spine, FICS
NIP. 19620502 198903 1 010

		STANDAR PELAYANAN AMBULANCE JENAZAH		
NO	KOMPONEN			URAIAN
1	JENIS PELAYANAN	:		Pelayanan Ambulance Jenazah
2	DASAR HUKUM	:	1)	UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
			2)	Kep Men Kes RI No 1062/MENKES/SK/VI/2011 Tanggal 1 Juni 2011 tentang Peningkatan Kelas RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai RSUD dengan Klasifikasi Kelas A
3	PERSYARATAN PELAYANAN	:	1)	Kartu Identitas/KTP/Surat Keterangan Kematian dari Ruangan
			2)	Kartu BPJS/Asuransi lain
			3)	Surat Rujukan
			4)	Kartu keluarga
4	PROSEDUR	:	1)	Surat Keterangan Kematian dari Instalasi Pemulasaraan Jenazah
			2)	Perawat ruangan menghubungi petugas ambulance
			2)	Keluarga Pasien menyelesaikan Administrasi
			3)	Sopir ambulan mempersiapkan mobil ambulance
			4)	Perawat ruangan mengantar pasien ke ambulance
			5)	Sopir ambulance mengantar pasien ke rumah duka yang Dituju
5	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1)	Adminstrasi ; +- kurang lebih 2 jam
6	BIAYA /TARIF	:	1)	Pasien JKN : Permenkes No. 59 tahun 2014
			2)	Pasien Umum : dikenakan biaya sesuai Pergub No 57 tahun 2013 Tentang Tarif Jasa Layanan pada BLUD RSUD dr. Zainoel Abidin
			3)	Asuransi lain : Sesuai MOU
7	PRODUK	:		Pasien terlayani dengan baik
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:		Email : rsudza@acehprov.go.id Telp : 0651 34565 No HP pengaduan : 081360407087 Website: www.rsudza.acehprov.go.id

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Zainoel Abidin



DR.dr. AZHARUDDIN, Sp.OT, K-Spine, FICS
NIP. 19620502 198903 1 010

STANDAR PELAYANAN

PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN

1. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar / Rujukan dari PPK I 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu Keluarga 4. Kartu BPJS (Jamkesmas,Kartu Askes,Kartu Asuransi) atau Kartu JKA, sesuai kepesertaannya
		 1. Mengambil nomer Antrian  2. Memanggil pasien untuk anamnesis  3. Pasien diperiksa dan mendapatkan obat dan advis pemeriksaan  4. Pemeriksaan radiologi  5. Pemeriksaan Laboratorium  6. Pengambilan obat di Ruang Farmasi  7. Menyelesaikan administrasi  8. Pasien dirawat inap/pulang/dirujuk

2.	Prosedur	Keterangan: 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	Umum : Pergub Aceh No.57 tahun 2013 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan , klinik THT, klinik Syaraf, klinik Bedah Ortopedi, klinik Bedah, klinik Penyakit Dalam, klinik Mata, klinik Anak. Klinik Obsgyn, klinik Kulit, klinik Jiwa, klinik Jantung, klinik Urologi, klinik gigi, klinik VCT, Klinik Fisioterapi. Psikologi, klinik Paru. DOTs.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKA Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 3x24 jam (hari kerja)
2.	Prosedur	<pre>graph TD; Keluarga --> Pendaftaran; Pendaftaran --> Pasien; Pasien --> Tindakan_medis[Tindakan medis]; Tindakan_medis --> Pengambilan_obat[Pengambilan obat]; Pengambilan_obat --> Penyelesaian_administrasi[Penyelesaian administrasi]; Penyelesaian_administrasi --> Pulang_dirawat_rujuk[Pulang/dirawat/rujuk];</pre> Keterangan 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 Catatan : 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 /tariff	Umum : Pergub Aceh No 57 Tahun 2013 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

3. STANDAR PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Rawat jalan : a. Pasien umum : - lembar resep dari dokter b. Pasien JKA: - bukti pendaftaran dan persyaratan JKA yang sudah dicap lengkap - bukti tindakan dan lembar resep dari dokter c. Pasien JKN/BPJS : - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter 2. Rawat inap : - Lembar resep/CPO
		3. Pasien Kemoterapi : - Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi - Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi

2.	Prosedur	1. Rawat jalan :  <pre> graph TD A[Menyerahkan resep] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Pengentrian resep] C --> D[Penyiapan obat] D --> E[Pengecekan obat] E --> F[Penyerahan obat] </pre> Keterangan: 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean. 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat . 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum,JKN,JKA) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

3.	Waktu pelayanan	3 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3)
4.	Biaya /tarif	Umum : Pergub Aceh Nomor 57 Tahun 2013 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

4. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar Permintaan Rawat Inap 2. Kartu identitas/KTP/ Kartu Keluarga 3. Kartu BPJS(Jamkesmas,Kartu Askes,Kartu Asuransi) Kartu JKA sesuai jenis kepesertaan 4. Surat Rujukan
2.	Prosedur	Pendaftaran Rawat Inap Petugas mengantar keruang rawat inap Asuhan Medis, Keperawatan & Tim Kesehatan Lain Penerimaan Pasien Perencanaan Pulang Penyelesaian Administrasi Pulang/Dirujuk 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Penerimaan pasien di ruang rawat inap 4. Pemberian asuhan Medis, keperawatan & tim kesehatan lainnya selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirujuk
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya /Tarif	Umum / Pribadi : Pergub Aceh No 57 Tahun 2013 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk Layanan	Pelayanan rawat inap
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

5. STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

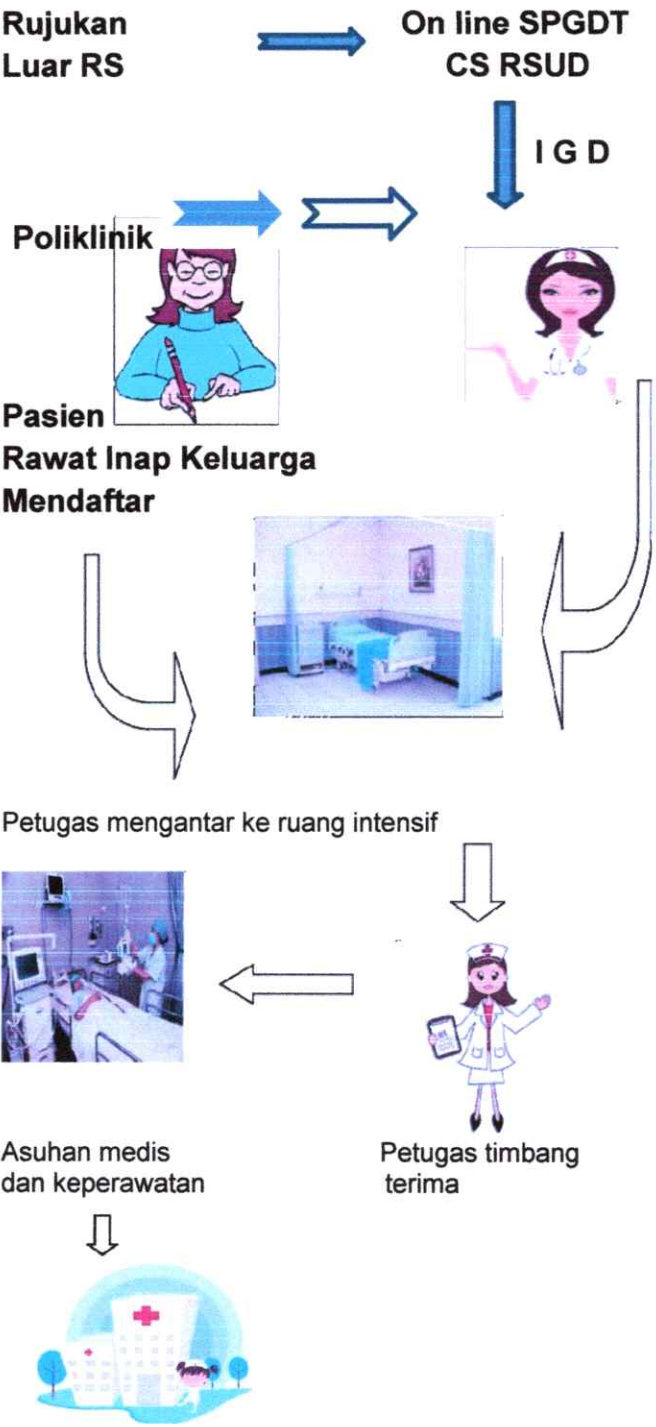
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKA 4.Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; Puskesmas[Puskesmas/Pustu] --> Pendaftaran[Pendaftaran]; Bidan[Bidan Praktek] --> Pendaftaran; Bidan --> Pemeriksaan[Pemeriksaan kebidanan]; Pendaftaran --> Pemeriksaan; Pemeriksaan --> Persetujuan[Penandatanganan persetujuan tindakan]; Persetujuan --> Obat[Pengambilan obat]; Obat --> Pindah[Pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang];</pre> Keterangan : 1. Pasien rujukan dari Puskesmas atau bidan praktek/ Rumah Sakit Type B mendaftarkan di bagian administrasi 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

6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 4.Surat rujukan 5. Surat persetujuan tindakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	  1 Klinik Bedah,Obgyn, THT,Mata,Orthopedi 2 R.Perawatan   Keluarga menandatangani persetujuan tindakan Petugas mengantar ke Kamar operasi dan timbang terima   Pindah ke ruang rawat/pulang Keterangan: 1, Pasien/ keluarga dari klinik menandatangani persetujuan tindakan 2. Pasien dari ruang perawatan yang sudah dijadwalkan dokter untuk program operasi. 3. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 4. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 5. Pasien pindah ke ruang rawat /pulang

3.	Waktu pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya /tarif	Umum : Pergub Aceh Nomor 57 tahun 2013 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Bedah Pelayanan Sentral
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKA 4.Surat rujukan 5.Permintaan rawat intensif
2.	Prosedur	Rujukan Luar RS → On line SPGDT CS RSUD ↓ IGD Poliklinik → Pasien Rawat Inap Keluarga Mendaftar  Petugas mengantar ke ruang intensif Asuhan medis dan keperawatan Petugas timbang terima Pindah ruang Rawat/rujuk/pulang Keterangan : 1. A. Pasien masuk melalui IGD. - Triase IGD . - DPJP advis masuk ICU. - Ruang ICU ada bisa masuk, bila penuh bisa rujuk RS lain, B. Pasien dari poliklinik.

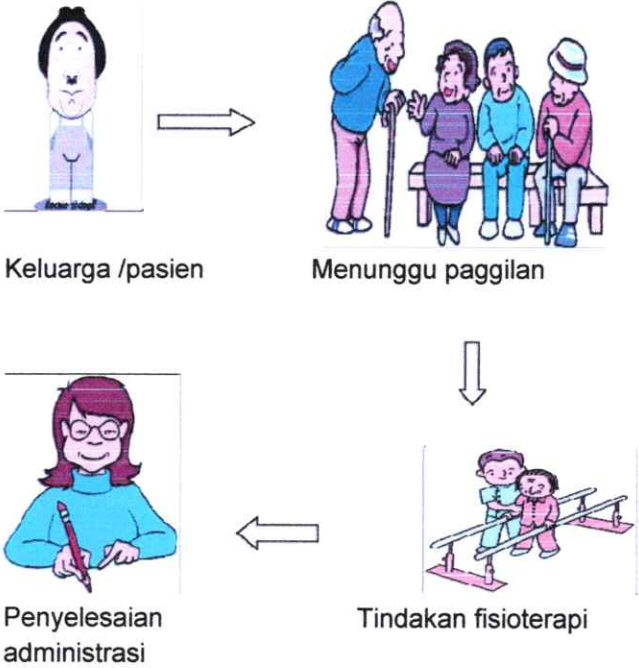
		- Pengantar dokter Poliklinik. - keluarga mendaftar. 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3.	Waktu pelayanan	Waktu monitoring rawat intensif 24 jam
4.	Biaya /tarif	Umum : Pergub Aceh Nomor 57 Tahun 2013 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat intensif
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id
		2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

8. STANDAR PELAYANAN UNIT HEMODIALISA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	- Kartu identitas/ KTP/KK. - Kartu BPJS - Kartu KKS (pasien Rawat Inap) - Surat Rujukan /Travelling HD - Hasil laborat terakhir (max.1 mgg.dari pemeriksaan)
2.	Prosedur	Pendaftaran  Pemeriksaan di R. HD   Tindakan HD   Penyelesaian administrasi  Pulang/dirawat/rujuk Keterangan: 1. pasien datang ke ruang HD (Penjadwalan) 2. Pendaftaran oleh keluarga 3. Pemeriksaan dokter 4. Pelaksanaan tindakan HD 5. Penyelesaian administrasi 6. Pasien pulang/ di rawat/ Rujuk.
4.	Waktu pelayanan	1. Jam kerja 07.00 – 14.00 setiap hari. 2. Pelayanan disesuaikan dengan kondisi pasien.
5.	Biaya /tarif	- Pasien Umum : PergubAceh Nomor 57 Tahun 2013 - JKN : Permenkes Nomor 59 tahun 2014.

6.	Produk layanan	Pelayanan Hemodialisa/ cuci darah
7.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

9. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Rawat jalan: a. Pasien umum : - Rujukan dokter poliklinik RSUD sendiri atau dari luar. b. Pasien asuransi diluar BPJS - bukti pendaftaran dan rujukan dokter . c. Pasien JKN/BPJS : - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) 2. Rawat inap : - Lembar surat konsulan dokter
2.	Prosedur	1.Rawat jalan : <pre>graph TD; A[Keluarga /pasien] --> B[Menunggu panggilan]; B --> C[Tindakan fisioterapi]; C --> D[Penyelesaian administrasi];</pre> Keluarga /pasien Menunggu panggilan Penyelesaian administrasi Tindakan fisioterapi Keterangan: 1. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan 2. Menunggu panggilan 3. Pelayanan Fisioterapi 4. Penyelesaian administrasi

		2.Rawat Inap :  Pasien dari R. Rawat  Petugas Fisioterapi  Petugas administrasi R. Fisioterapi Input data Keterangan : 1. Pasien dari ruang perawatan dibawa ke R. Fisioterapi oleh petugas ruangan 2. Pasien dilakukan tindakan fisioterapi sesuai dengan kasusnya 3. Petugas adminstrasi melakukan input data 4. Pasien bisa dibawa kembali keruang perawatan 5. Bila memungkinkan pelaksanaan fisioterapi bisa dilakukan diruang perawatan oleh petugas fisioterapi.
3.	Waktu pelayanan	Jam 07.30–13.00 WIB
4.	Biaya /tarif	- Umum : Pergub Aceh Nomor 57 Tahun 2013
5.	Produk layanan	Pelayanan kasir
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar 2.Persyaratan teknis : a. X-Ray dengan kontras : - puasa 8 jam sebelum pemeriksaan - membawa hasil laboratorium (BUN,SC) - urus-urus dengan minum garam Inggris. b. CT Scan kepala,leher,thorak, ekstremitas atas dan bawah dengan dan tanpa kontras: - membawa hasil laboratorium (BUN, SC) - langsung dikerjakan c. USG abdomen atas/ bawah: - puasa minimal 6- 8 jam sebelum pemeriksaan Kecuali USG Ginjal dan Genekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing. d. Pemeriksaan Rahim : - Umur 15 th keatas. - Tidak sedang menstruasi. - Tidak sedang hamil dan menyusui. - Dilakukan pada hari ke 7-10 setelah menstruasi.
2.	Prosedur	 Registrasi  Menunggu panggilan  Pembacaan  Pemeriksaan  Penyerahan hasil Keterangan: 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	Umum Pergub Aceh Nomor 57 Tahun 2013 JKN Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan radiologi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email :rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Pasien Umum a. Menunjukkan surat pengantar dari dokter b. Membayar dikasir. 2.Pasien BPJS a. Menunjukkan surat pengantar dari dokter. b.Menunjukkan surat jaminan pelayanan dari pendaftaran.
2.	Prosedur	 RegistrasiMenunggu panggilan  Pemeriksaan sampelPengambilan sampel  Pencatatan verifikasiPenyerahan hasil Keterangan: 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 ≤ 140 menit
4.	Biaya /tarif	- Pasien Umum : PergubAceh Nomor 57 Tahun 2013 - JKN : Permenkes Nomor 59 tahun 2014.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

12. STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Rawat jalan: a. Pasien umum : - bukti pendaftaran b. Pasien asuransi diluar BPJS - bukti pendaftaran dan persyaratan sudah dicap lengkap - bukti tindakan c. Pasien JKN/BPJS : - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - bukti tindakan 2. Rawat inap : - Lembar resep/CPO - Persyaratan jaminan
2.	Prosedur	1.Rawat jalan : <pre>graph TD; A[Keluarga /pasien] --> B[Menunggu panggilan]; B --> C[Pengecekan biling]; C --> D[Penyelesaian administrasi];</pre> Keterangan: 1. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 2.Rawat Inap :

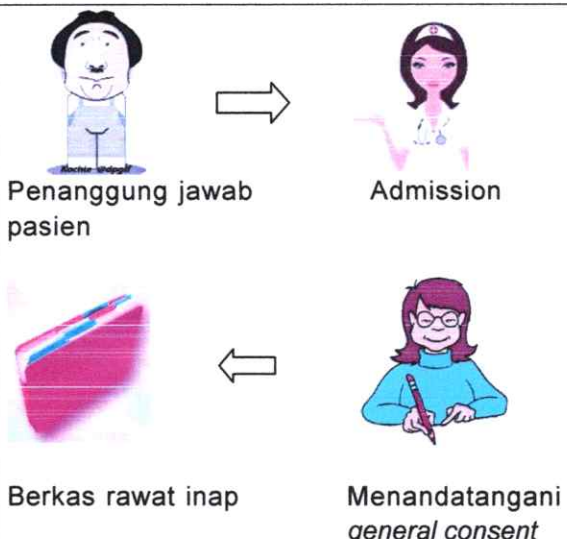
		 <pre> graph TD A[Menyerahkan CPO] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Pengecekan biling] C --> D[Penyelesaian administrasi] D --> E[Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan] </pre> Keterangan : 1. Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan
3.	Waktu pelayanan	≤ 20 menit
4.	Biaya /tarif	Umum : Pergub Aceh Nomor 57 Tahun 2013 JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Administrasi Pembayaran
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

13. STANDAR PELAYANAN HUMAS /PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-Pengaduan secara lisan maupun tertulis dan elektronik (WA) -Identitas resmi pengadu -Waktu -Unit yang dikeluhkan / dikritik
2.	Prosedur	-Realistis  Pengadu  Staf informasi/ Pengaduan  Bidang terkait  Penelaahan awal oleh Kasubbag PIP  Penyampaian tanggapan Keterangan: 1. Pengadu menyampaikan pengaduan nya secara lisan atau tertulis dan elektronil (WA) 2. Staf informasi/ pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 3. Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi melakukan penelaahan awal. 4.Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran /pemeriksaan lebih lanjut. 5.Unit / bidang melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan perbaikan yang telah ditetapkan dalam laporan Keluhan Pelanggan. 6. Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi menyampaikan tanggapan kepada pengadu.
4.	Waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung

		berat/ringannya pengaduan.
5.	Biaya /tarif	-
6.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
7.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

14. STANDAR PELAYANAN ADMISSION

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKA 4.Surat rujukan 5.Permintaan rawat inap
2.	Prosedur	 Keterangan : 1.Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan admision 3. Menandatangani general consent 4. Petugas membawa berkas rawat inap bersama penanggungjawab pasien ke ruang rawat
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 2 jam
4.	Biaya /tariff	-
5.	Produk layanan	Pelayanan admission
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudza@acehprov.go.id 2. Telephon : 081360407087 3. SMS : 081360407087 4. Kotak saran : 5. Website : www.rsudza.acehprov.go.id 6. Petugas informasi dan pengaduan

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Zainoel Abidin



DR.dr. AZHARUDDIN, Sp.OT, K-Spine, FICS
NIP. 19620502 198903 1 010