



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Alamat: Jl. Ngurah Rai No. 58-Amlapura (80811)
Telp. 0363-21470, 21011, Fax : (0363) 23592
Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id
Website: www.rsud.karangasemkab.go.id



KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGASEM
NOMOR 487 TAHUN 2019

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGASEM

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGASEM,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem dengan Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Karangasem;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomo 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

9. Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2010 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem sebagai Badan Layanan Umum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2010 Nomor 11);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

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

KEDUA

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

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

KETIGA

Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem;

KELIMA : Keputusan ini berlaku selama tiga tahun sejak tanggal ditetapkan, dan akan dilakukan perubahan serta peninjauan kembali jika ada kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Amlapura

Pada tanggal 23 Januari 2019

Di Direktur Rumah Sakit Umum Daerah

Kabupaten Karangasem,



dr. I Wawan Suardana, M.Repro

NIP. 19620227 198901 1 003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGASEM
NOMOR: 487 TAHUN 2019
TENTANG: PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN KARANGASEM

I. GAMBARAN UMUM

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

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

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karangasem berlokasi di Jalan Ngurah Rai No 58 Karangasem, dengan telpon nomor 21470, 21011, Fax : (0363) 23592, serta alamat e-mail rsud_karangasem@gmail.co.id.

RSUD Kabupaten Karangasem dipimpin oleh seorang dokter yang bernama dr. I Wayan Suardana, M.Repro Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Kabupaten Karangasem adalah 900 orang, yang terdiri dari PNS 334 orang, Kontrak 566 orang.

II. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional RSUD Kabupaten Karangasem berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.
5. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;

Sejak Tahun 2018 RSUD Kabupaten Karangasem telah dilaksanakan penilaian Pelayanan Publik untuk pelayanan Rumah Sakit.

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

III. SARANA, PRASARANA

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

Cakupan jenis pelayanan yang mampu diberikan oleh RSUD Kabupaten Karangasem mencakup pelayanan medik dan penunjang medik diantaranya:

1. Pelayanan Medik
 - a. Perawatan Rawat Jalan yang mencakup Pelayanan Kesehatan Anak, Kebidanan dan Kandungan, Pelayanan Penyakit Dalam dan Umum, Pelayanan Bedah Umum dan Orthopedi, Pelayanan THT, Pelayanan Penyakit Saraf, Pelayanan pemeriksaan Kulit dan Kelamin, Pelayanan pemeriksaan Jiwa/Psikiatri dan Narkoba, Pelayanan Fisiotherapy, Pelayanan Pemeriksaan Mata, Pelayanan TB DOTs, Pelayanan VCT, dan Pelayanan Konsultasi Gizi..
 - b. Pelayanan Rawat Inap meliputi Pelayanan Kebidanan dan Kandungan (Bangsal Kamboja), Pelayanan Kesehatan Anak (Bangsal Melati), Pelayanan Penyakit Dalam (Bangsal Mawar), Pelayanan Penyakit Bedah (Bangsal Cempaka), Pelayanan Kelas I dan II (Bangsal Wijaya Kusuma 3, Bangsal Kenanga), Intermediate (Bangsal Puri Gangga) serta VIP (Wijaya Kusuma 2) untuk semua jenis spesialisasi.
 - c. Pelayanan Gawat Darurat. Dilakukan dalam 24 jam sehari di Instalasi Gawat Darurat (IGD).
 - d. Pelayanan Operasi Pembedahan, yang telah dilengkapi dengan kamar operasi (OK), dengan 2 kamar operasi cito di IGD dan 4 kamar operasi elektif di IBS.
 - e. Pelayanan Intensive dengan fasilitas ICU dan NICU.
 - f. Pelayanan Hemodialisa atau cuci darah yang sampai saat ini mengoperasikan 17 unit mesin hemodialisa.
 - g. Pelayanan Rujukan yang terdiri dari menerima rujukan/merujuk dari/ke fasilitas kesehatan lainnya yang dilakukan oleh Unit Ambulan.
 - h. Pelayanan Keluarga Berencana, baik perawatan maupun bagi peserta KB baru.

2. Pelayanan Penunjang Medik

- a. Pelayanan Farmasi. Pelayanan ini dilakukan melalui unit farmasi, diantaranya Apotik Poliklinik dan Apotik Rawat Inap.
- b. Pelayanan Laboratorium, mencakup Patologi Klinik dan Patologi Anatomi.
- c. Pelayanan Radiologi berupa Rontgen dan CT scan, serta USG 3 dimensi dan 4 dimensi.
- d. Pelayanan Gizi, mencakup pelayanan gizi di ruang rawat inap dan penyuluhan/konsultasi gizi baik bagi penderita rawat inap maupun penderita rawat jalan.
- e. Pelayanan Medico Legal. Pelayanan medico legal merupakan pelayanan surat-surat keterangan terkait dengan masalah hukum.
- f. Pelayanan Transfusi dan Bank Darah. Pelayanannya meliputi penyediaan darah dan komponen darah bagi pasien yang dirawat di RSUD Karangasem.

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Kabupaten Karangasem adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Kabupaten Karangasem. Setiap personel SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan beringritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Kabupaetn Karangasem akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

V. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor control merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan vis dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Kabupaten Karangasem. RSUD Kabupaten Karangasem telah membentuk unit SPI.

VI. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Kabupaten Karangasem. RSUD Kabupaten Karangasem senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Kabupaten Karangasem sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indoensia, dan sudah lulus dengan predikat utama.

VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit SNARS edisi 1 yang sudah dijalankan di RSUD Kabupaten Karangasem, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Kabupaten Karangasem akan selalu dalam keadaan *safe*. Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Kabupaten Karangasem telah menerapkan pola remunerasi yang berdasarkan Peraturan Bupati Nomor : 09 Tahun 2015 Salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Kabupaten Karangasem dilakukan yang setiap bulan.

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Karangasem,



dr. I Wayan Suardana, M.Repro
NIP. 19620227 198901 1 003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGASEM
NOMOR: TAHUN 2019
TENTANG: PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN KARANGASEM

I. GAMBARAN UMUM

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

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

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karangasem berlokasi di Jalan Ngurah Rai No 58 Karangasem, dengan telpon nomor 21470, 21011, Fax : (0363) 23592, serta alamat e-mail rsud_karangasem@gmail.co.id.

RSUD Kabupaten Karangasem dipimpin oleh seorang dokter yang bernama dr. I Wayan Suardana, M.Repro Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Kabupaten Karangasem adalah 900 orang, yang terdiri dari PNS 334 orang, Kontrak 566 orang.

II. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional RSUD Kabupaten Karangasem berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.
5. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;

Sejak Tahun 2018 RSUD Kabupaten Karangasem telah dilaksanakan penilaian Pelayanan Publik untuk pelayanan Rumah Sakit.

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

III. SARANA, PRASARANA

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

Cakupan jenis pelayanan yang mampu diberikan oleh RSUD Kabupaten Karangasem mencakup pelayanan medik dan penunjang medik diantaranya:

1. Pelayanan Medik
 - a. Perawatan Rawat Jalan yang mencakup Pelayanan Kesehatan Anak, Kebidanan dan Kandungan, Pelayanan Penyakit Dalam dan Umum, Pelayanan Bedah Umum dan Orthopedi, Pelayanan THT, Pelayanan Penyakit Saraf, Pelayanan pemeriksaan Kulit dan Kelamin, Pelayanan pemeriksaan Jiwa/Psikiatry dan Narkoba, Pelayanan Fisiotherapy, Pelayanan Pemeriksaan Mata, Pelayanan TB DOTs, Pelayanan VCT, dan Pelayanan Konsultasi Gizi..
 - b. Pelayanan Rawat Inap meliputi Pelayanan Kebidanan dan Kandungan (Bangsal Kamboja), Pelayanan Kesehatan Anak (Bangsal Melati), Pelayanan Penyakit Dalam (Bangsal Mawar), Pelayanan Penyakit Bedah (Bangsal Cempaka), Pelayanan Kelas I dan II (Bangsal Wijaya Kusuma 3, Bangsal Kenanga), Intermediate (Bangsal Puri Gangga) serta VIP (Wijaya Kusuma 2) untuk semua jenis spesialisasi.
 - c. Pelayanan Gawat Darurat. Dilakukan dalam 24 jam sehari di Instalasi Gawat Darurat (IGD).
 - d. Pelayanan Operasi Pembedahan, yang telah dilengkapi dengan kamar operasi (OK), dengan 2 kamar operasi cito di IGD dan 4 kamar operasi elektif di IBS.
 - e. Pelayanan Intensive dengan fasilitas ICU dan NICU.
 - f. Pelayanan Hemodialisa atau cuci darah yang sampai saat ini mengoperasikan 17 unit mesin hemodialisa.
 - g. Pelayanan Rujukan yang terdiri dari menerima rujukan/merujuk dari/ke fasilitas kesehatan lainnya yang dilakukan oleh Unit Ambulan.
 - h. Pelayanan Keluarga Berencana, baik perawatan maupun bagi peserta KB baru.

2. Pelayanan Penunjang Medik

- a. Pelayanan Farmasi. Pelayanan ini dilakukan melalui unit farmasi, diantaranya Apotik Poliklinik dan Apotik Rawat Inap.
- b. Pelayanan Laboratorium, mencakup Patologi Klinik dan Patologi Anatomi.
- c. Pelayanan Radiologi berupa Rontgen dan CT scan, serta USG 3 dimensi dan 4 dimensi.
- d. Pelayanan Gizi, mencakup pelayanan gizi di ruang rawat inap dan penyuluhan/konsultasi gizi baik bagi penderita rawat inap maupun penderita rawat jalan.
- e. Pelayanan Medico Legal. Pelayanan medico legal merupakan pelayanan surat-surat keterangan terkait dengan masalah hukum.
- f. Pelayanan Transfusi dan Bank Darah. Pelayanannya meliputi penyediaan darah dan komponen darah bagi pasien yang dirawat di RSUD Karangasem.

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Kabupaten Karangasem adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Kabupaten Karangasem. Setiap personel SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan beringritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Kabupaetn Karangasem akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

V. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor control merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan vis dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Kabupaten Karangasem. RSUD Kabupaten Karangasem telah membentuk unit SPI.

VI. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Kabupaten Karangasem. RSUD Kabupaten Karangasem senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Kabupaten Karangasem sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indoensia, dan sudah lulus dengan predikat utama.

VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit SNARS edisi 1 yang sudah dijalankan di RSUD Kabupaten Karangasem, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Kabupaten Karangasem akan selalu dalam keadaan *safe*. Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

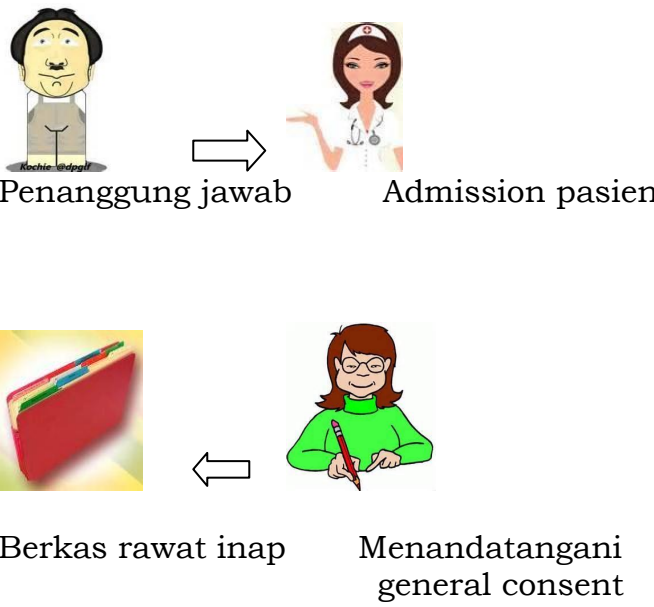
Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Kabupaten Karangasem telah menerapkan pola remunerasi yang berdasarkan Peraturan Bupati Nomor : 09 Tahun 2015. Salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Kabupaten Karangasem dilakukan yang setiap bulan.

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Karangasem,

dr. I Wayan Suardana, M.Repro
NIP. 19620227 198901 1 003

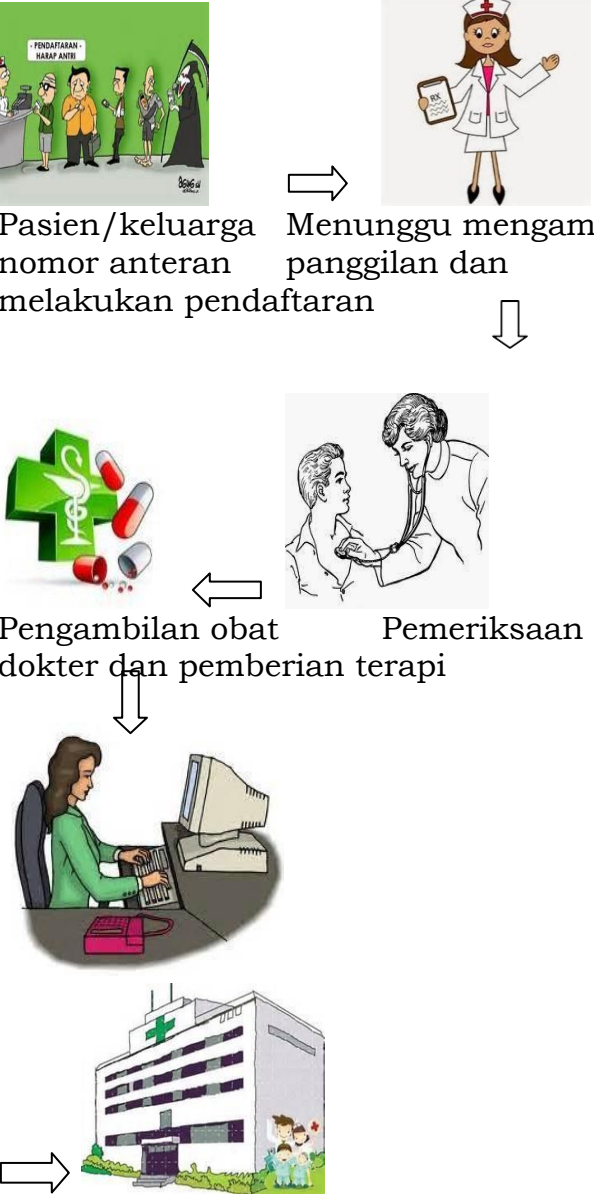
LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH KABUPATEN KARANGASEM
 NOMOR : TAHUN 2019
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
 KARANGASEM

1. STANDAR PELAYANAN ADMISSION

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat inap
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>Penanggung jawab Admission pasien</p> <p>Berkas rawat inap Menandatangani general consent</p> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan admision 3. Menandatangani general consent 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 1 jam
4.	Biaya /tariff	-
5.	Produk layanan	Pelayanan admission

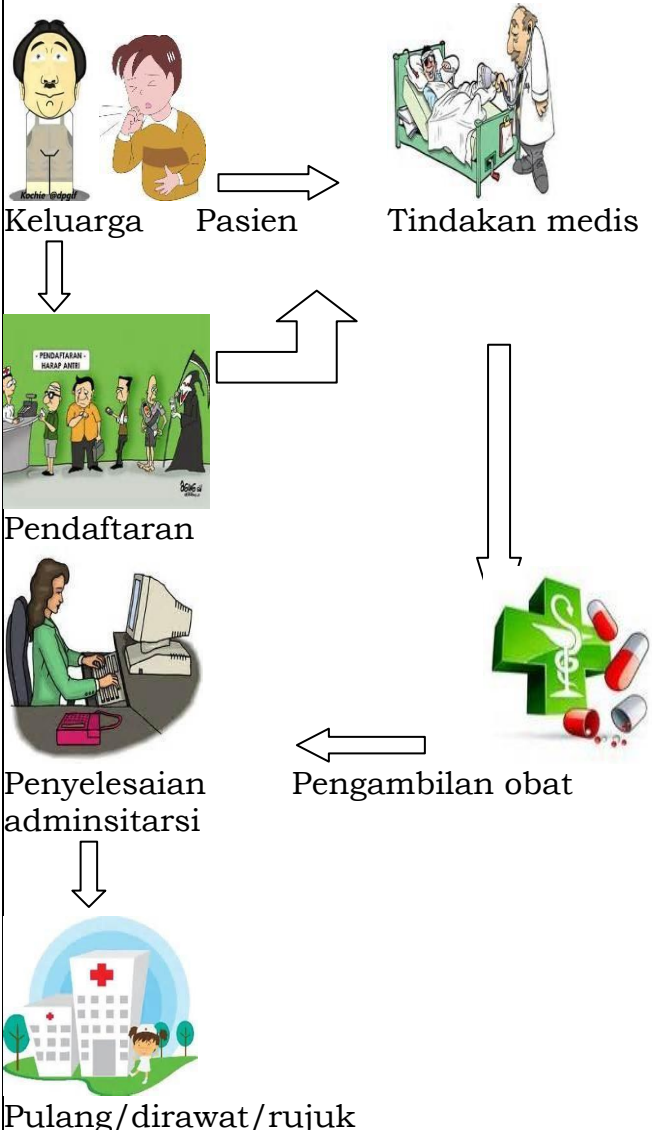
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan
----	-----------------------	--

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

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

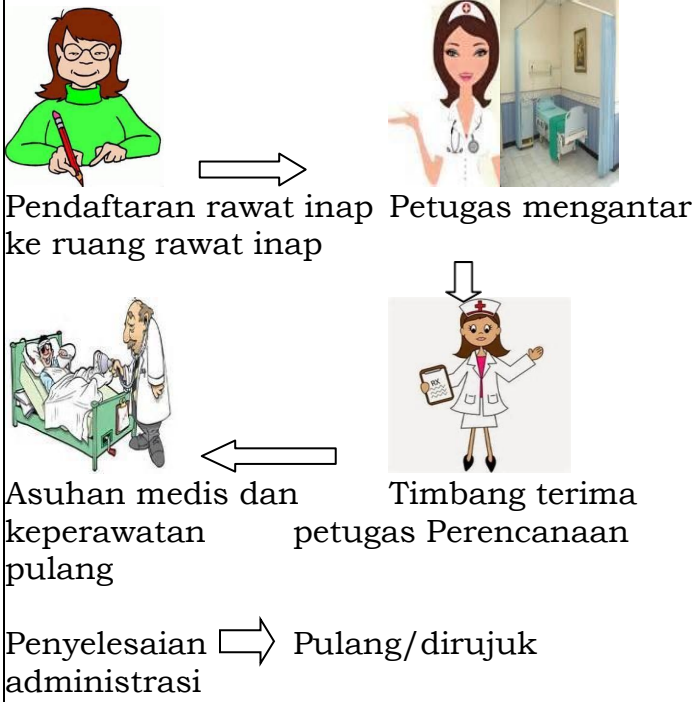
4.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan di poliklinik umum, penyakit dalam, THT, Syaraf, Bedah Ortopedi, Bedah, klinik Mata, Anak. Obgyn, Kulit, Jiwa, gigi, VCT dan Fisioterapi.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

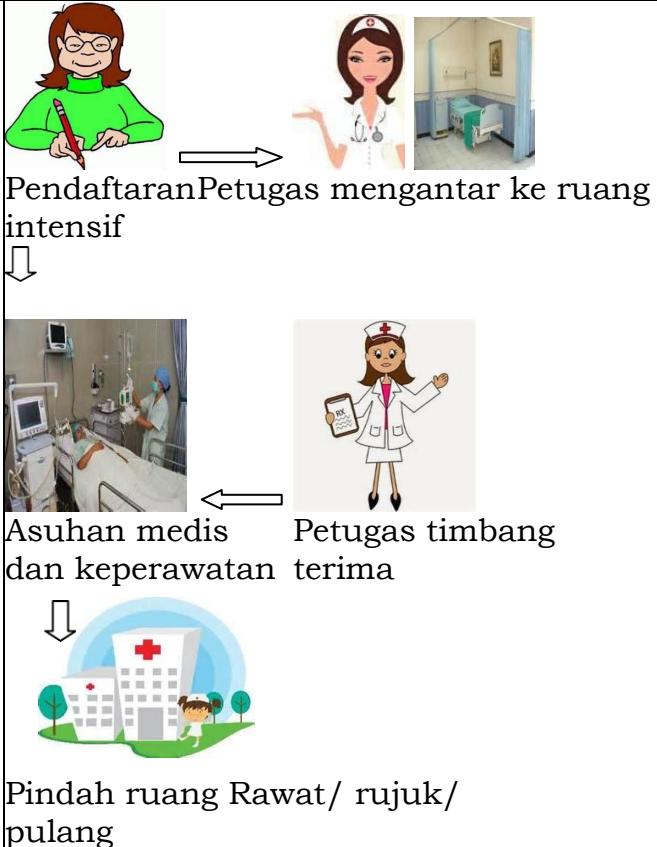
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)
2.	Prosedur	 <p>Keluarga Pasien Tindakan medis</p> <p>Pendaftaran</p> <p>Penyelesaian administarsi Pengambilan obat</p> <p>Pulang/dirawat/rujuk</p> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk Catatan: <ul style="list-style-type: none"> - Diprioritaskan pada penanganan pasien - Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien

3.	Waktu pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

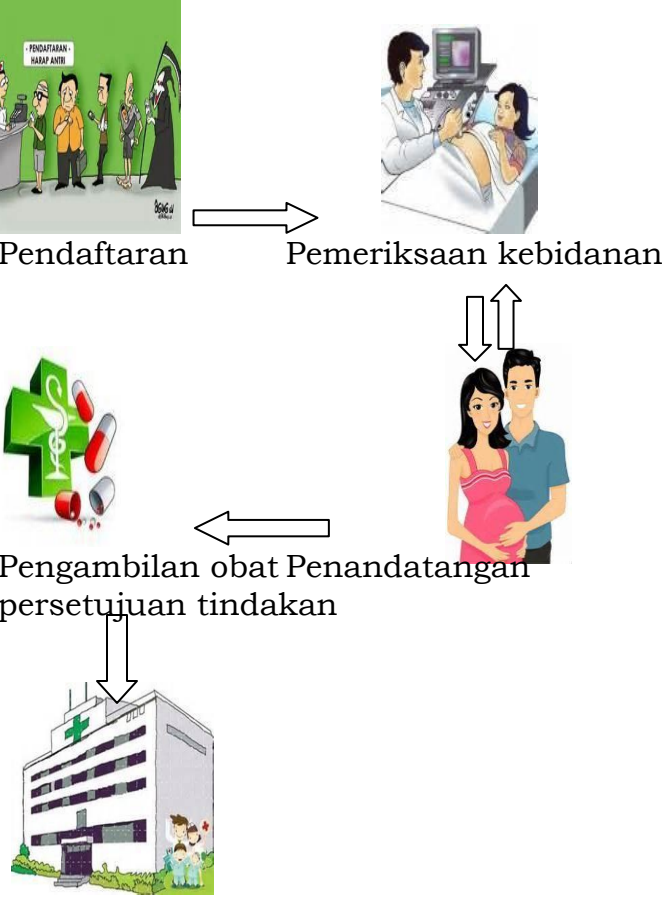
4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar /permintaan rawat inap 2.Kartu identitas/KTP 3.Kartu BPJS(Kartu Askes,Kartu Jamsostek) 4.Surat rujukan
2.	Prosedur	 <p>Pendaftaran rawat inap Petugas mengantar ke ruang rawat inap</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan Timbang terima petugas Perencanaan pulang</p> <p>Penyelesaian administrasi Pulang/dirujuk</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan pendaftaran rawat inap Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan Perencanaan pulang pasien Penyelesaian administrasi di kasir Pasien pulang/rujuk
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat inap
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Kartu JKBM 4.Surat rujukan 5.Permintaan rawat intensif
2.	Prosedur	 <p>Pendaftaran</p> <p>Petugas mengantar ke ruang intensif</p> <p>Asuhan medis dan keperawatan</p> <p>Petugas timbang dan penerimaan</p> <p>Pindah ruang Rawat/ rujuk/ pulang</p>
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3.	Waktu pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
4.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat intensif
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

6. STANDAR PELAYANAN RUANG BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>Pendaftaran → Pemeriksaan kebidanan</p> <p>Pengambilan obat ↔ Penandatanganan persetujuan tindakan</p> <p>↓</p> <p>Pindah ke ruang rawat / kamar operasi/ rujuk/pulang</p> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran admisnistrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi/ rujuk/ pulang
3.	Waktu pelayanan	3 jam (khusus prosedur 1 s.d. 3)
4.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019

5.	Produk layanan	Pelayanan ruang bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR OPERASI


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Surat rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> <p> Keluarga menandatangani persetujuan tindakan dan Petugas kamar operasi mengantar ke Kamar operasi dan timbang terima </p> <p> Pindah ke ruang rawat/pulang dan Asuhan medis dan keperawatan </p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamar bedah 5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang
3.	Waktu pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan bedah sentral
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masalah	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

8. STANDAR PELAYANAN KEDOKTERAN FORENSIK DAN MEDIKOLEGAL






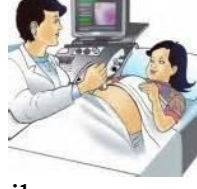


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS 3.Surat rujukan 4.Permintaan VER
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pendaftaran Pemeriksaan dan tindakan medis</p> <p>↓</p> <p>Penyelesaian administrasi ← Pengambilan obat</p> <p>↓</p> <p>Pulang/dirawat</p>
		Keterangan : 1. Pasien datang 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter, pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen bila diperlukan) dan tindakan medis 4. Pengambilan obat (bila ada) 5. Penyelesaian administrasi 6. Pasien pulang/dirawat
3.	Waktu pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1 s.d.4) Untuk pembuatan visum et repertum rata-rata 7 hari kerja
4.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan forensik dan medikolegal

6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan
----	-----------------------	--

9. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis
2.	Prosedur	 <p>Registrasi → Menunggu panggilan → Pengambilan sampel → Pemeriksaan sampel → Pencatatan - verifikasi → Penyerahan hasil</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil-verifikasi 6. Penyerahan hasil
3.	Waktu pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

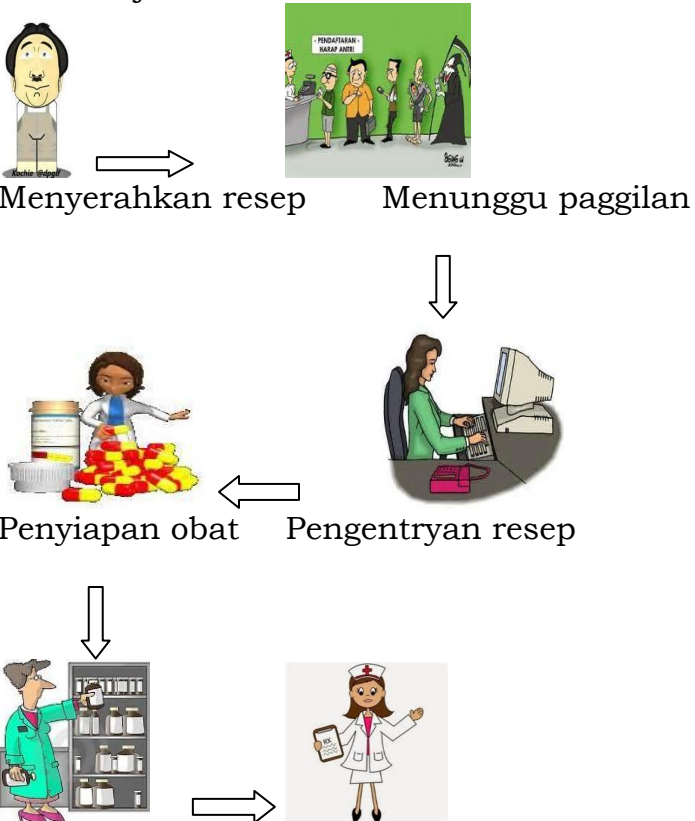
10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis :</p> <p>a. X-Ray dengan kontras :</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa 8 jam sebelum pemeriksaan - membawa hasil laboratorium (BUN, SC) - urus-urus dengan minum garam Inggris. <p>b. CT Scan kepala, leher, thorak, ekstremitas atas dan bawah dengan dan tanpa kontras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - membawa hasil laboratorium (BUN, SC) - langsung dikerjakan <p>c. CT Scan abdomen dengan dan tanpa kontras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa minimal 8 jam sebelum pemeriksaan - melampirkan hasil laboratorium (BUN, SC) - dijadwalkan (minimal 1 hari sebelum pemeriksaan) <p>d. USG abdomen atas dan bawah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - puasa minimal 6-8 jam sebelum pemeriksaan kecuali USG Ginjal dan ginekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing. <p>e. ABVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - umur 15 tahun keatas - tidak sedang menstruasi - tidak sedang hamil dan menyusui - dilakukan pada hari ke 7-10 setelah menstruasi
2.	Prosedur	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p>Registrasi</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Menunggu panggilan</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Pembacaan Pemeriksaan</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Penyerahan hasil</p> </div> </div>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi 5. Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim
4.	Waktu pelayanan	Rata-rata 3 jam (disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
5.	Biaya /tarif	Sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 09 Tahun 2019
5.	Produk layanan	Pelayanan radiologi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

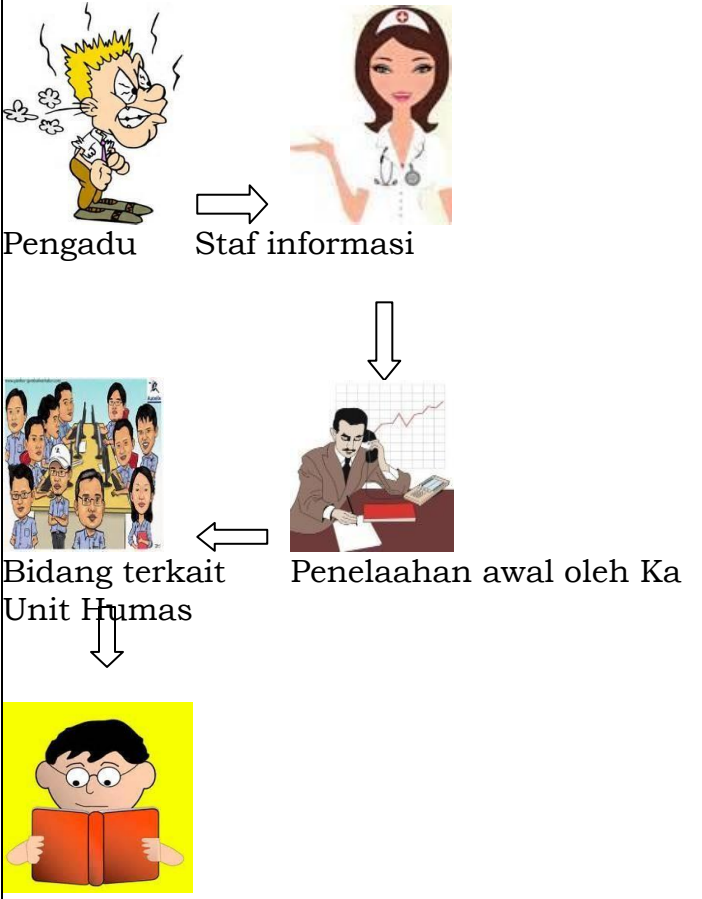
11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

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

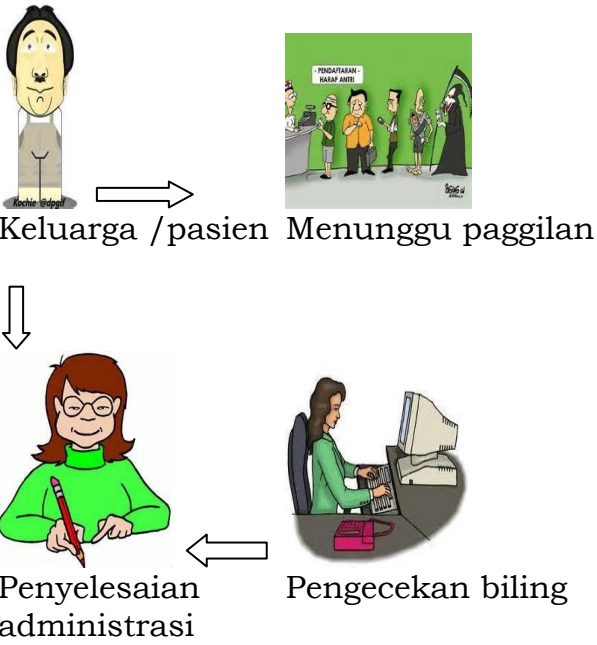
		<p>3. Pasien Kemoterapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi - Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi
2.	Prosedur	<p>1. Rawat jalan :</p>  <p>Menyerahkan resep Menunggu panggilan</p> <p>Penyiapan obat Pengentryan resep</p> <p>Pengecekan obat Penyerahan obat</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean. 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat . 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum,JKN,JKBM) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean






		<p>2. Rawat Inap :</p>  <p>Meyerahkan CPO Pengentryan resep</p> <p>Pengecekan obat Penyiapan obat</p> <p>Penyerahan obat</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien/petugas ruangan menyerahkan CPO 2. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, JKN, JKBM) 3. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 4. Pengecekan obat 5. Penyerahan obat sesuai nama pasien.
3.	Waktu pelayanan	<p>Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap</p> <p>Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep</p>
4.	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Per aturan Bupati Badung Nomor 34 Tahun 2014</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

12. STANDAR PELAYANAN HUMAS / LAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-Pengaduan secara lisan maupun tertulis -Identitas resmi pengadu
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>Pengadu → Staf informasi</p> <p>↓</p> <p>Penelaahan awal oleh Ka Unit Humas</p> <p>←</p> <p>Bidang terkait</p> <p>↓</p> <p>Penyampaian tanggapan</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduan nya secara lisan atau tertulis 2. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 3. Ka.Unit Humas melakukan penelaahan awal. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran /pemeriksaan lebih lanjut. 5. P enyampaian tanggapan kepada pengadu.
4.	Waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
5.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

13. STANDAR PELAYANAN KASIR

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

		<p>pendaftaran dan persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 3. Penyelesaian administrasi <p>2. Rawat Inap :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div> <p>Meyerahkan CPO Menunggu panggilan</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>Penyelesaian administrasi Pengecekan biling</p> <p>Penyerahan bukti</p> <p>Keterangan : 1. Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan
3.	Waktu pelayanan	Rata-rata 20 menit
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pelayanan kasir
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_karangasem@yahoo.co.id 2. Telp : 0363-21470, 21011 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

