



BUPATI TRENGGALEK

PERATURAN BUPATI TRENGGALEK

NOMOR 50 TAHUN 2010

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDOMO KABUPATEN TRENGGALEK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TRENGGALEK,

Menimbang : a. bahwa dengan telah ditetapkannya Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 48 Tahun 2006 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Kabupaten Trenggalek, maka setiap pelayanan publik baik pelayanan administrasi, barang dan jasa yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah harus didasarkan pada Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa Standar Pelayanan Publik merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan untuk menjamin adanya kepastian dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Trenggalek tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1950);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3495) ;

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42) ;
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) ;
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor Republik Indonesia Nomor 4389) ;
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
12. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Trenggalek ;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pelayanan Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Trenggalek;

15. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 48 Tahun 2006 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Kabupaten Trenggalek;
16. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 99 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TRENGGALEK TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDOMO KABUPATEN TRENGGALEK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Trenggalek.
3. Bupati adalah Bupati Trenggalek.
4. Peraturan Bupati adalah Peraturan Bupati Trenggalek.
5. Rumah Sakit Umum Daerah yang selanjutnya disebut RSUD adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek.
6. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur kualitas kinerja pelayanan yang dibakukan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan dan pembinaan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.
7. Pelayanan adalah kegiatan pelayanan kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan Rumah Sakit untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, perawatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit.
9. Rawat Inap adalah pelayanan terhadap penderita yang menempati tempat tidur Rumah Sakit untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan atau pelayanan kesehatan lainnya;
10. Triage adalah suatu sistem untuk melakukan pemilahan penderita berdasarkan kebutuhan pertolongan medis.

11. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan kesehatan.
12. Persyaratan pelayanan adalah kelengkapan administrasi pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan untuk mendapatkan suatu pelayanan.
13. Biaya pelayanan adalah segala biaya dengan nama/sebutan apapun beserta perinciannya yang dibebankan kepada penerima pelayanan sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan kesehatan yang besaran dan tata cara pembayarannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan kesehatan kepada penerima pelayanan.
15. Penerima pelayanan adalah orang/sekelompok orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang membutuhkan dan atau berhak menerima pelayanan kesehatan.
16. Unit Pengaduan Masyarakat adalah Unit Penanganan Pengaduan yang bertugas menerima dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan atau tuntutan mengenai ketidaksesuaian antara pelayanan kesehatan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Retribusi adalah sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan kegiatan pelayanan di Rumah Sakit yang dibebankan kepada masyarakat sebagai imbalan atas jasa yang diterimanya.
19. Pelayanan Administrasi Terpadu yang selanjutnya disebut PAT adalah tempat pelayanan administrasi rekam medis, pelayanan rawat jalan, rawat inap, Instalasi Gawat Darurat (IGD), penunjang serta administrasi pembayaran sebagai bagian dari sistem pendukung keputusan untuk mendukung kebijakan operasional dalam pengembangan rumah sakit.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan azas-azas dan prinsip-prinsip pelayanan publik.
- (2) Tujuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini adalah melindungi pemohon pelayanan dalam rangka memperoleh pelayanan kesehatan.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 3

Standar pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek mengatur komponen-komponen, antara lain :

- a. jenis dan produk pelayanan;
- b. dasar pelayanan ;
- c. maksud dan tujuan;
- d. persyaratan pelayanan;
- e. biaya pelayanan;
- f. prosedur dan mekanisme pelayanan;
- g. waktu penyelesaian pelayanan;
- h. petugas yang berwenang memberikan pelayanan;
- i. penanganan pengaduan masyarakat;
- j. pengawasan.

Pasal 4

Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek diatur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV
PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Trenggalek.

Ditetapkan di Trenggalek
pada tanggal 26 Mei 2010

BUPATI TRENGGALEK,

ttd

S O E H A R T O

Diundangkan di Trenggalek
pada tanggal 27 Mei 2010

SEKRETARIS DAERAH

ttd

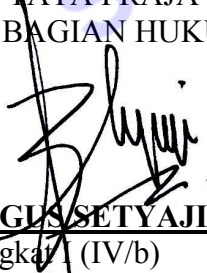
Ir. CIPTO WIYONO, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19620331 199003 1 003

BERITA DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2010 NOMOR 50 SERI A

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n. SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN TATA PRAJA
u.b. KEPALA BAGIAN HUKUM


BAMBANG AGUS SETYAJI, SH
Pembina Tingkat I (IV/b)
Nip . 19600813 198903 1 005

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDOMO
KABUPATEN TRENGGALEK**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. LATAR BELAKANG

1. GAMBARAN UMUM

Berdasarkan Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 99 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek, Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan penyelenggaraan kebijakan daerah di bidang pelayanan kesehatan.

Untuk melaksanakan tugasnya, RSUD mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan pelayanan kesehatan berdasarkan peraturan perundang-undangan ;
- b. pendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan kesehatan;
- c. pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan kesehatan ;
- d. penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek ;
- e. penyelenggaraan tugas pelayanan medis dan penunjang medis, keperawatan serta pengendalian dan pelaporan ;
- f. pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan medis dan penunjang medis, keperawatan serta pengendalian dan pelaporan ;
- g. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan kinerja RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek ;
- h. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek, meliputi :

- a. Pelayanan loket yang diselenggarakan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu atau disingkat PAT
- b. Rawat Jalan, terdiri atas :
 1. Klinik Umum
 2. klinik Spesialis Penyakit Dalam
 3. Klinik Spesialis Anak
 4. Klinik Spesialis Bedah
 5. Klinik Spesialis Obsgyn
 6. Klinik Spesialis Mata
 7. Klinik Spesialis Paru
 8. Klinik Spesialis Syaraf
 9. Klinik Gigi dan Mulut
 10. Klinik Rehabilitasi Medik
 11. Klinik Gizi
- c. Rawat Inap
 1. Ruang VIP
 2. Ruang Melati
 3. Ruang VK
 4. Ruang Sakura
 5. Ruang Matahari (Peri)
 6. Ruang Dahlia
 7. Ruang Seruni
 8. Ruang Raflesia
 9. Ruang Paru dan Syaraf (Flamboyan)
- d. Instalasi Rawat Darurat (IRD)
- e. Instalasi Radiologi termasuk (CT-SCAN)
- f. Instalasi Farmasi
- g. Instalasi Laboratorium
- h. Instalasi Bedah Sentral
- i. Instalasi Perawatan Intensif (ICU).
- j. Instalasi Sterilisasi Sentral & Laundry

2. SUMBER DAYA MANUSIA :

Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek saat ini adalah 389 orang, terdiri atas 341 orang PNS dan 48 orang Tenaga Kontrak. Berdasarkan jenis pendidikan sebagai berikut :

Jenis Pendidikan	Jumlah PNS	Jumlah Tenaga Kontrak
Dokter Spesialis	11	-
Dokter Umum	19	-
Dokter Gigi	2	-
Apoteker	3	-
SKM	6	-
S 1 Keperawatan	6	-
D IV Perawat	1	-
D IV Bidan	1	-
D III Anestesi	4	-
D III Rekam Medik	7	-
D III Radiologi	3	-
D III Analisis Kesehatan	11	-
D III Fisioterapi	4	-
D III Farmasi	2	-
D III Elektro Medik	3	-
D III Gizi	7	-
D III Keperawatan	113	11
D III Kebidanan	9	1
D III Sanitasi	2	-
Bidan	12	-
Perawat	23	-
SAA / SMF	7	1
SPAG	3	-
SPRG	4	-

SMAK	3	-
SPPH	1	-
S 2 M M	2	-
S 1 Administrasi	1	-
S 1 Teknik Lingk.	1	-
S 1 Gizi	1	-
S 1 Boilogi	1	-
S 1 Sosial	1	1
S 1 Ekonomi	5	2
SMU	21	20
SMEA / S M K	10	1
STM	6	2
KPAA	2	-
Pekarya SLTA	4	-
SLTP	17	7
Pekarya SLTP	1	-
S D	11	2

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Trenggalek, struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek terdiri atas:

- a. Direktur ;
- b. Kepala Bagian Tata Usaha ;
 1. Kepala Sub Bagian Umum dan Perencanaan ;
 2. Kepala Sub Bagian Keuangan ;
 3. Kepala Sub Bagian Kepegawaian ;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Medis dan Penunjang Medis ;
 1. Kepala Seksi Pelayanan Medis ;
 2. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medis ;
- d. Kepala Bidang Keperawatan ;
 1. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan ;
 2. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Keperawatan ;

- e. Kepala Bidang Pengendalian dan Pelaporan ;
 - 1. Kepala Seksi Rekam Medis ;
 - 2. Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan ;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

3. SARANA DAN PRASARANA :

Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek dibangun diatas tanah 19.710 m² dengan bangunan lantai bawah 7.080 m² dan lantai atas 499,50 m² sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang dimiliki meliputi :

- a. Jaringan listrik PLN yang dibutuhkan rumah sakit sebesar 230.200 VA
- b. Genset ada 1 dengan kekuatan yang hanya dipergunakan dalam kondisi saat pemadaman listrik dari PLN
- c. Jaringan telepon yang tersedia sebagai sarana komunikasi yaitu : (0355) 791118 dan fax (0355) 793110 dan *e-mail* : rsud-trenggalek@hotmail.com
- d. Jaringan air bersih bersumber dari sumur gali, sedangkan instansi pengelolaan air limbah yang dilengkapi kolam ikan sebagai *detector* peran fungsi pengolahan cukup dipercaya dengan luas 48,95 m²
- e. Incenerator sebagai alat pembakar sampah medis dan non medis yang cukup memuaskan luas 31,04 m²

Fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek meliputi :

- a. Rawat jalan
- b. Rawat inap
- c. Pelayanan penunjang medis

Sedang untuk fasilitas non pelayanan meliputi :

- a. Ruang Ketatausahaan dan Keuangan
- b. Ruang Komite Medik
- c. Ruang Pertemuan
- d. Operasional Struktural
- e. Kantin Rumah Sakit

Selain sarana dan prasarana tersebut, RSUD dr. SOEDOMO mempunyai sarana dan prasarana penunjang lainnya sebagai berikut :

Sarana dan Prasarana Penunjang lain	Jumlah	Baik	Rusak
<i>Anaesthetic Machine (APP Unit)</i>	6	5	1
<i>Anaesthesie Apparatus</i>	1	0	1
<i>Autoclave Portable</i>	2	1	1
<i>Autoclave Unit</i>	5	5	0
<i>Baby Incubator</i>	7	7	0
<i>Baby Weighing Scale</i>	8	8	0
<i>Bed Side Monitor</i>	8	2	6
<i>Blood Bank Refrigerator</i>	1	1	0
<i>Blood Cell Counter</i>	1	1	0
<i>Blood Gas Anolyzer</i>	1	1	0
<i>Blue Light</i>	4	4	0
<i>Brankart/Patient Strecher</i>	12	7	5
<i>C-Arm X-ray Unit</i>	2	1	1
<i>Central Monitor</i>	1	0	1
<i>Centrifuge Haematicrite</i>	1	0	1
<i>Defibrillator</i>	3	1	2
<i>Defibrillator Analyzer</i>	1	1	0
<i>Dental Unit</i>	3	2	1
<i>Diathermy Analyzer</i>	3	0	1
<i>DL Power Supply</i>	1	0	1
<i>Dry Oven</i>	1	0	1
<i>Electro Cardio Graph (ECG)</i>	8	6	2
<i>Electro Surgical Unit</i>	2	0	1
<i>Examination Lap</i>	24	16	8
<i>Film Dryer</i>	1	1	0
<i>Film Viewer</i>	3	2	1
<i>HB Meter</i>	3	1	2
<i>ICU Bed</i>	7	7	0
<i>Infusion Pump</i>	17	16	1
<i>Instrument set For Orthopaedics</i>	1	1	0
<i>Laparoscope</i>	1	1	0
<i>Micro Wave Diathermy</i>	1	0	1
<i>Microscope Binoculair</i>	3	0	1
<i>Mobile Operating Lamp</i>	2	0	2
<i>Nebulizer</i>	5	3	2
<i>Operating Lamp</i>	3	0	1
<i>Operating Microscope</i>	1	1	0
<i>Operating Table</i>	1	0	1
<i>Orthopaedic Examination Table</i>	1	1	0

Sarana dan Prasarana Penunjang lain	Jumlah	Baik	Rusak
<i>Oxygen Therapy</i>	1	1	0
<i>PH Meter</i>	1	0	1
<i>Respiration Apparatus</i>	1	1	0
<i>Resuscitator</i>	1	1	0
<i>Rotator Shaker</i>	1	0	1
<i>Short Wave Diathermy</i>	1	0	1
<i>Slit Lamp</i>	1	1	0
<i>Spectrophotometer</i>	2	2	0
<i>Spyganomanometer</i>	9	0	1
<i>Suction Pump</i>	12	10	2
<i>Syringe Pump</i>	5	3	2
<i>Tread Mill</i>	1	1	0
<i>U.V. Sterilizer Unit</i>	1	0	1
<i>Ultrasonography (USG)</i>	1	1	0
<i>Vacuum Extractor</i>	1	1	0
<i>Weighing Scale</i>	2	2	0
<i>X-Ray "C" Arm</i>	3	3	0
<i>X-Ray Unit, 500 mA s/d 750 mA</i>	2	2	0
<i>X-Ray Unit Mammography</i>	1	1	0

4. PENERIMA PELAYANAN

Pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek adalah pelayanan kesehatan dengan sasaran pelayanan adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh pelayanan kesehatan atau menggunakan sarana Rumah Sakit.

5. MOTTO / JANJI PELAYANAN

Visi : Rumah Sakit yang selalu berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat, bermutu serta professional dibidang pelayanan kesehatan.

Misi :

1. Meningkatnya pelayanan administrasi dan manajemen Rumah Sakit.
2. Meningkatnya pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
3. Meningkatnya fasilitas sarana dan prasarana serta sumber dana yang lain didalam mendukung tingkat perkembangan Rumah Sakit.
4. Meningkatnya kerjasama dengan pihak ketiga/swasta dan pelayanan kesehatan lainnya dalam pelaksanaan rujukan dan pelayanan kesehatan.

5. Meningkatnya sumber daya manusia dan profesionalisme petugas melalui pendidikan dan pelatihan.

Sebagai wujud komitmen peningkatan mutu pelayanan publik dalam rangka memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan, memberikan secara cermat dan cepat, maka pelayanan kesehatan pada RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek menerapkan motto/janji pelayanan sebagai berikut:

“KESEMBUHAN DAN KEPUASAN ANDA KEPEDULIAN KAMI”

BAB II

JENIS DAN PRODUK PELAYANAN

1. Jenis dan Produk Pelayanan meliputi :

- a. Pelayanan Locket

Pelayanan loket diselenggarakan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu atau disingkat PAT

- b. Instalasi Rawat Jalan
- c. Instalasi Rawat Inap
- d. Instalasi Rawat Darurat (IRD)
- e. Instalasi Radiologi termasuk (CT-SCAN)
- f. Instalasi Farmasi
- g. Instalasi Patologi Klinik
- h. Instalasi Bedah Sentral
- i. Instalasi Perawatan Intensif (ICU).
- j. Instansi Sentral Sterilisasi.

2. Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan yang diselenggarakan oleh RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek berupa pelayanan kesehatan, Kartu Berobat, Buku Status, resep, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Rujukan, Kartu Jaminan Pelayanan.

BAB III

PERSYARATAN PELAYANAN

Persyaratan administratif yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan untuk tiap–tiap jenis pelayanan dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu:

1. Persyaratan untuk pasien umum adalah sebagai berikut:
 - a. Pemohon membayar retribusi karcis.
 - b. Untuk pasien lama membawa kartu berobat.
2. Persyaratan untuk pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat atau JAMKESMAS adalah sebagai berikut:
 - a. Menunjukkan kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat.
 - b. Pemohon menunjukkan surat rujukan dari Puskesmas.
 - c. Menunjukkan Kartu Keluarga asli.
 - d. Untuk pasien lama membawa kartu berobat.
3. Persyaratan untuk pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah atau JAMKESMASDA adalah sebagai berikut:
 - a. Menunjukkan kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah.
 - b. Pemohon menunjukkan surat rujukan dari Puskesmas.
 - c. Menunjukkan Kartu Keluarga asli.
 - d. Untuk pasien lama membawa kartu berobat.
4. Persyaratan untuk pasien tidak mampu bukan JAMKESMAS dan JAMKESMASDA adalah sebagai berikut:
 - a. Menunjukkan surat keterangan miskin/SKM dari desa mengetahui camat.
 - b. Pemohon menunjukkan surat rujukan dari Puskesmas.
 - c. menunjukkan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga asli.
 - d. Untuk pasien lama membawa kartu berobat.
5. Persyaratan pasien Peserta Asuransi Kesehatan atau ASKES adalah sebagai berikut:
 - a. Pemohon menunjukkan surat rujukan dari Puskesmas.
 - b. Menunjukkan kartu ASKES asli.
 - c. Untuk pasien lama membawa kartu berobat.

BAB IV

BIAYA PELAYANAN

Jumlah biaya ditetapkan / dihitung berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Trenggalek.

BAB V

PROSEDUR DAN MEKANISME PELAYANAN

Prosedur dan mekanisme pelayanan atau serangkaian tahapan pelaksanaan pelayanan untuk tiap jenis pelayanan kesehatan pada RSUD pada prinsipnya menggunakan prosedur pelayanan yang sama mulai dari proses pendaftaran/permohonan sampai dengan pengambilan hasil pelayanan. Sedangkan dalam mekanisme pelayanan terdapat perbedaan antara satu jenis pelayanan dengan jenis pelayanan yang lain.

Prosedur dan mekanisme pelayanan dimaksud meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pelayanan Locket

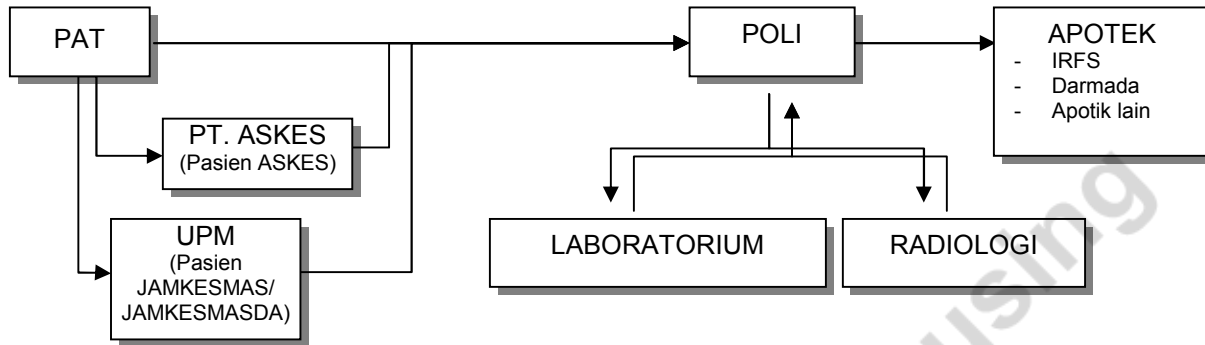
Pelayanan loket diselenggarakan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu atau disingkat PAT

- a. Pemohon menyerahkan pendaftaran/permohonan beserta kelengkapan persyaratan administrasi ;
- b. Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan administratif oleh pemberi pelayanan ;
- c. Untuk pasien baru membayar retribusi karcis pendaftaran pasien baru;
- d. Pemohon/pasien baru menerima tanda bukti pendaftaran pasien baru dan Kartu Berobat;
- e. Setelah persyaratan lengkap dan sah, pemohon diarahkan petugas ke poli yang dituju ;
- f. Pemohon menerima Kartu Jaminan Pelayanan;
- g. Setelah menjalani pemeriksaan, pasien menyelesaikan administrasi ;
- h. Pemohon/pasien mendapat tanda bukti pembayaran retribusi dan perinciannya.

2. Pelayanan Rawat Jalan

- a. Setelah pemohon menyelesaikan proses administrasi di PAT, pasien mendapatkan tindakan sebagaimana poliklinik yang dituju ;
- b. Untuk pasien yang membutuhkan pemeriksaan penunjang, menerima surat rujukan untuk pemeriksaan penunjang ;
- c. Dokter mengisi Buku Status yang dibawa oleh pasien ;
- d. Pasien mendapatkan resep.

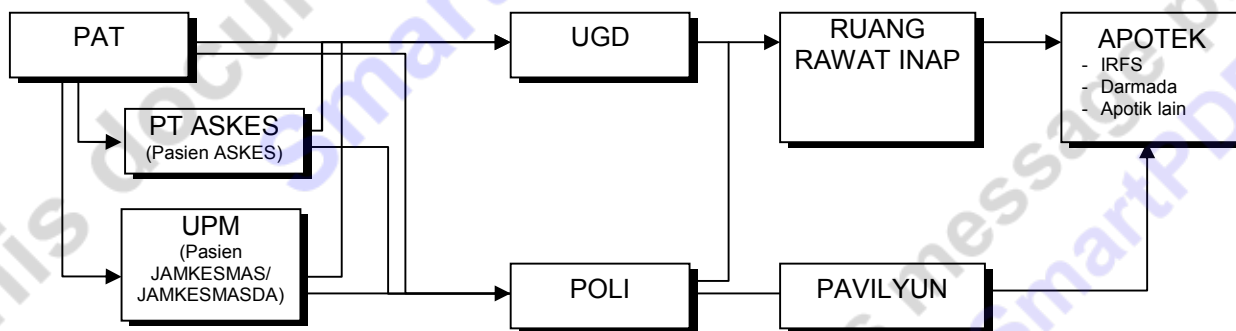
Alur Pelayanan Rawat Jalan sebagai berikut :



3. Pelayanan Rawat Inap

- a. Keluarga pasien menyelesaikan proses administrasi di PAT ;
- b. Pasien masuk Ruang perawatan sesuai dengan penyakitnya ;
- c. Pasien mendapatkan pelayanan pengobatan dan perawatan sesuai dengan penyakitnya ;
- d. Dokter dan perawat mengisi dokumen Rekam Medis;
- e. Setelah dinyatakan sehat, dirujuk atau meninggal pasien diperbolehkan pulang, keluarga pasien menyelesaikan proses administrasi di PAT.

Alur Pelayanan Rawat Inap sebagai berikut :

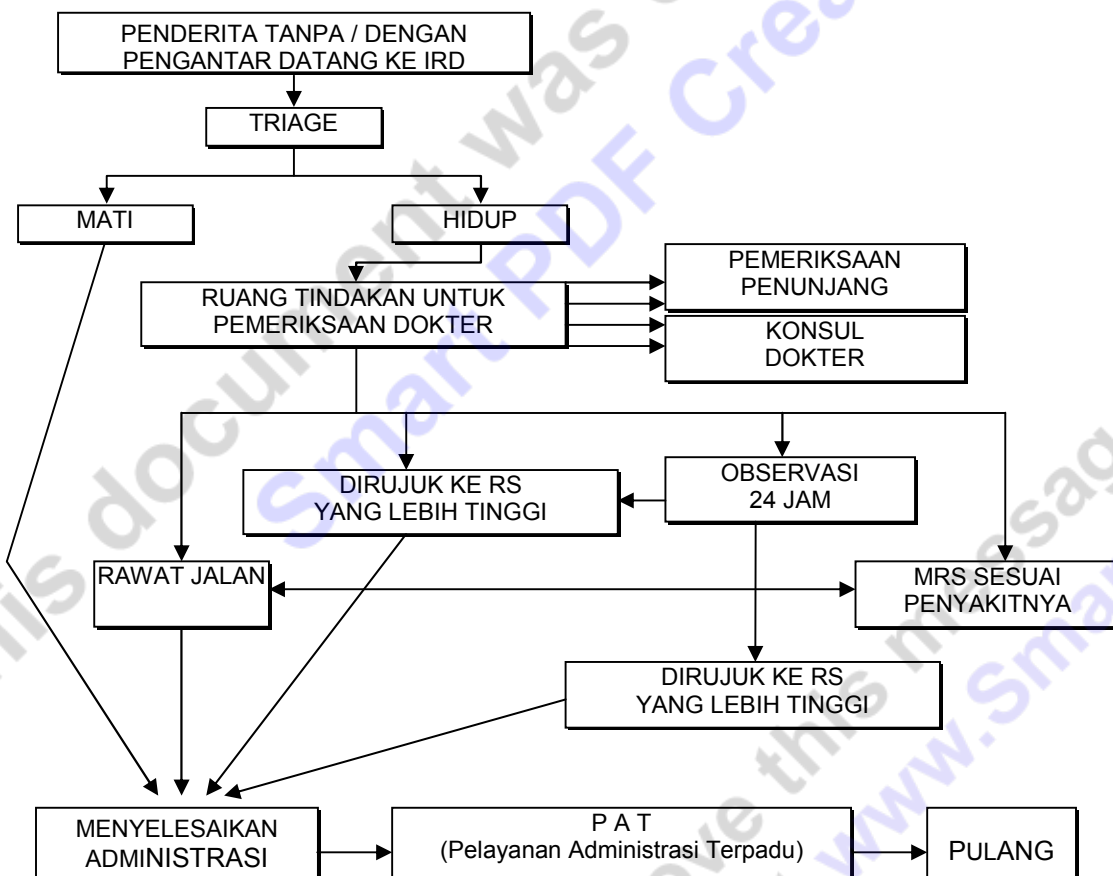


4. Pelayanan Instalasi Rawat Darurat (IRD)

- a. Pasien datang ke IRD tanpa atau dengan pengantar
- b. Pasien diperiksa di Ruang Triage.
- c. Untuk pasien mati :
 - 1). Jenazah dibawa ke kamar jenazah
 - 2). Keluarga pasien menyelesaikan proses administrasi di PAT.
- d. Untuk Pasien Hidup :
 - 1). Pasien di bawa ke ruang tindakan untuk mendapatkan pemeriksaan penunjang atau konsultasi dokter.

- 2). Dari hasil pemeriksaan dokter dapat ditentukan apakah pasien diijinkan untuk rawat jalan, langsung masuk rumah sakit sesuai dengan penyakitnya, dirujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi atau perlu untuk dilakukan observasi selama 24 jam.
- 3.) Untuk pasien yang rawat jalan diperbolehkan langsung pulang dan mengurus administrasi di PAT
- 4). Untuk pasien yang dirujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi langsung menyelesaikan administrasi dan memperoleh surat rujukan.
- 5). Untuk pasien yang perlu dilakukan observasi diharuskan tinggal di rumah sakit selama 24 jam. Setelah selama 24 jam dilakukan pengamatan terhadap penyakitnya, maka dapat diambil keputusan apakah pasien diperbolehkan rawat jalan, masuk rumah sakit sesuai dengan penyakitnya ataukah harus ke rumah sakit yang lebih tinggi.

Alur Pelayanan IRD sebagai berikut :



5. Pelayanan Instalasi Radiologi (CT-SCAN)

- a. Pemohon membawa surat rujukan dari poliklinik untuk menjalani pemeriksaan;
- b. Pemohon membawa hasil pemeriksaan kembali ke poliklinik atau ruang rawat inap.

6. Pelayanan Instalasi Farmasi

- a. Pemohon membawa resep dari poliklinik, Ruang rawat inap untuk memperoleh obat;
- b. Pemohon menerima obat.

7. Pelayanan Instalasi Laboratorium

- a. Pemohon membawa surat rujukan dari poliklinik untuk menjalani pemeriksaan;
- b. Pemohon membawa hasil pemeriksaan kembali ke poliklinik.

8. Pelayanan Bedah Sentral

- a. Pemohon membawa surat Pengantar rujukan dari poliklinik, ruang rawat inap untuk menjalani pemeriksaan dan operasi;
- b. Pemohon membawa hasil pemeriksaan kembali ke poliklinik, ruang rawat inap.

9. Pelayanan Perawatan Intensif (ICU)

- a. Pemohon membawa surat rujukan dari poliklinik, IRD dan Ruang rawat inap untuk menjalani perawatan intensif;
- b. Pemohon dikembalikan ke ruangan atau pulang setelah mendapat ijin dari dokter.

Alur selengkapnya sebagai berikut :

BAB VI

WAKTU PELAYANAN

Hari dan jam kerja RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek berdasarkan Keputusan Bupati Trenggalek Nomor 582 Tahun 2002 bahwa RSUD dr. SOEDOMO melaksanakan 6 (enam) hari kerja dan ketentuan sebagai berikut :

- a. Hari Senin s/d Kamis : pukul 07.00 s/d 14.00 WIB
- b. Hari Jum'at : pukul 07.00 s/d 11.00 WIB
- c. Hari Sabtu : pukul 07.00 s/d 12.30 WIB

Dikarenakan RSUD dr. SOEDOMO merupakan instansi yang sifat pekerjaannya harus dilaksanakan setiap hari atau selama 24 jam/hari, maka pengaturan jam kerja diatur oleh Direktur RSUD dr. SOEDOMO dengan membentuk satuan piket dengan tetap memperhatikan jumlah jam kerja dalam 1 (satu) minggu.

Waktu penyelesaian pelayanan kesehatan di RSUD dr. SOEDOMO dapat dilihat pada tabel serbagai berikut :

Nomor	Jenis Pelayanan	Waktu	Keterangan
1.	Pelayanan Loker	5 menit	Per pasien
2.	Pelayanan Rawat Jalan	5 – 15 menit	
3.	Pelayanan Rawat Inap	24 jam	
4.	Pelayanan Instalasi Rawat Darurat (IRD)	24 jam	
5.	Pelayanan Instalasi radiologi	24 jam	
6.	Pelayanan Instalasi Farmasi	24 jam	
7.	Pelayanan Instalasi Laboratorium	24 jam	
8.	Pelayanan Bedah Sentral	24 jam	
9.	Pelayanan Perawatan Intensif (ICU)	24 jam	

BAB VII

PENGADUAN MASYARAKAT

1. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada RSUD, maka perlu mengoptimalkan peran serta masyarakat sebagai fungsi kontrol. Untuk menampung kritik, saran dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, RSUD membentuk Unit Pengaduan Masyarakat sebagai penampung aspirasi masyarakat yang sekaligus menyelesaikan pengaduan masyarakat.

2. Akses Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat secara lisan maupun tertulis dapat disampaikan melalui akses yang disediakan, antara lain :

- a. Petugas penerima pengaduan pada RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek ;
- b. Telepon Nomor (0355) 791118 ;
- c. *Short Message Service* atau disingkat SMS Nomor 081259339940
- d. Kotak Pengaduan/Saran yang disediakan di RSUD dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek.

3. Tata cara Penyampaian Pengaduan

- a. Pengaduan disampaikan melalui akses pengaduan yang telah disediakan.
- b. Pelapor harus menyebutkan, antara lain :
 - 1). Identitas diri yang meliputi : nama, tanggal lahir, pekerjaan, dan alamat ;
 - 2). Obyek pengaduan diuraikan dengan jelas sesuai dengan kasus yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara pelayanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan, antara lain :
 - a). penyalahgunaan wewenang ;
 - b). sikap dan perilaku pemberi pelayanan ;
 - c). Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) ;
 - d). Hal-hal lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan.
- c. Setiap pengaduan harus disertai dengan alat bukti pendukung guna mempercepat proses penyelesaian ;
- d. Pengaduan disampaikan secepatnya / segera setelah terjadi peristiwa/kasus yang diadakan ;
- e. Pelapor bersedia memberikan informasi yang diperlukan untuk melanjutkan pemeriksaan.

4. Penyelesaian Pengaduan :

- a. Pengaduan yang diterima melalui akses pengaduan dianalisa oleh Unit Pengaduan Masyarakat ;
- b. Setiap pengaduan dicatat dalam buku agenda pengaduan ;
- c. Unit Pengaduan Masyarakat melaksanakan klarifikasi dan pengkajian atas kebenaran pengaduan ;
- d. Unit Pengaduan Masyarakat memfasilitasi penyelesaian pengaduan dengan memperhatikan kewenangan pihak yang terkait ;
- e. Apabila obyek pengaduan / penyelesaian pengaduan merupakan kewenangan RSUD, maka penyelesaian pengaduan dilaksanakan dalam waktu secepatnya;
- f. Apabila obyek/penyelesaian pengaduan merupakan kewenangan instansi lain, maka RSUD akan meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang dan memfasilitasi penyelesaiannya.

5. Pembentukan Unit Pengaduan Masyarakat dimaksud, ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD yang susunan keanggotaannya terdiri dari :

- a. Penanggung jawab : Direktur RSUD ;
- b. 1 orang Ketua ;
- c. 1 orang Sekretaris ;
- d. Anggota sekurang-kurangnya 3 orang

Unit Pengaduan Masyarakat menyelenggarakan fungsi :

- a. Menerima kritik, saran dan pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- b. Menanggapi dan menindaklanjuti kritik, saran serta penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan.
- c. Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan instansi atau unit kerja terkait ;
- d. Memfasilitasi peningkatan mutu pelayanan ;
- e. Melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

BAB VIII

PENGAWASAN

Dalam rangka menjamin terlaksananya pelayanan sesuai dengan azas dan prinsip pelayanan serta standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka RSUD dr. SOEDOMO membentuk Satuan Pengawas Internal (SPI) untuk melaksanakan pengawasan melekat di lingkungan RSUD dr. SOEDOMO secara terus menerus dan berkelanjutan.

Pengawasan melekat yang dilakukan meliputi pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan dan pelaksanaan pelayanan dengan tujuan untuk memberikan pembinaan dan pengendalian agar tidak terjadi penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan serta untuk menyelesaikan penyimpangan-penyimpangan azas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, maka pelaksana pelayanan diwajibkan menyampaikan laporan tertulis secara berkala dan insidentil kepada Direktur RSUD dr. SOEDOMO sesuai dengan mekanisme pelaporan yang ditetapkan.

BAB IX

PENUTUP

1. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek, hendaknya penyelenggaraan pelayanan secara terus menerus melakukan penyempurnaan pelayanan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.
2. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus selalu memperhatikan azas-azas dan prinsip-prinsip pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik terhadap pelayanan di RSUD.
4. Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEDOMO Kabupaten Trenggalek ini bersifat dinamis, apabila terjadi perubahan kebijakan yang berkaitan dengan dasar pelayanan dan perkembangan tuntutan masyarakat, maka akan diadakan penyesuaian dan perubahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

BUPATI TRENGGALEK,

SOEHARTO