

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku :

Arief, Hasrat, dkk. 2014. *Pedoman proposal dan skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin

Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Thoha Mftah. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta : PT RadjaGrafindo Persada.

Robbins,S.P.dan Timothy A.J. 2008. *Perilaku Organisasi*. Penerjemah Diana Anglica. Jakarta: Salemba Empat.

Ndraha, Talizudihi. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta : PT RadjaGrafindo Persada.

Hedy, Farrel 1966. *Public Administration, Comperative Perseptive*. New Jersey: Prantice Hall Inc.

Drs. Bambang Yudoyono, M.si. 2001. *Otonomi Daerah: desentralisasi dan pengembangan SDM aparatur pemda dan anggota DPRD*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Miftah Thoha. 2002. *Perspektif perilaku birokrasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Prof. Dr. Hj Sedarmayanti Dra., M.Pd. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governace (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung : Mandar Maju.

DR. Dr. Azrul Azwar M.P.H. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Ciputat –Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.

Ahmadi, Abu, 1999, *Psikologi Sosial*, penerbit



PT RinekaCipta, Jakarta.

Anaroga, Pandjidan Sri Suyati, 1995, *PerilakuKeorganissian, DuniaPustakaJaya,Jakarta*.Atkinson, Rita, Richard C danHilgard, Ernest R, 1994, *PengantarPsikologiJilid 2*, Erlangga, Jakarta.

Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi birokrasi, dan Kepemimpinan depan*. PT. Refika Aditama: Bandung.

Pasolong,Harbani.2010.*TeoriAdministrasipublik*.
Alfabeta:Bandung.

Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi pemerintah Indonesia di era jakarta*:Kencana Prenada Media Group.

B. Undang-Undang :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat1.
- b. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014 pasal 67 Tentang Pemerintah Daerah.
- c. Undang- Undang kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 4
- d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan.
- e. Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara jaminan kesehatan (UU BPJS).



- f. Perda KabupateN Bulukumba Nomor 1 Tahun 2014 pasal 30 tentang retribusi pelayanan kesehatan.
- g. Peraturan Presiden RI No. 111 Tahun 2013 Tentag Perubahan Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 22 Tentang Jaminan Kesehatan.
- h. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentangKesehatan.



LAMPIRAN-LAMPIRAN





PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
H. ANDI SULTHAN DAENG RADJA
Jl. Serikaya No. 17 Telp. (0413) 81290,81292 Fax. 85030

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
H. ANDI SULTHAN DAENG RADJA BULUKUMBA
NOMOR : 37/RSUD-BLK/SK/01.1/2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
H. ANDI SULTHAN DAENG RADJA KABUPATEN BULUKUMBA

DIREKTUR RSUD H. ANDI SULTHAN DAENG RADJA BULUKUMBA,

Menimbang : a. bahwa sebagai organisasi perangkat daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu penyelenggaraan yang mengutamakan pemenuhan hak dan kewajiban pemberi dan pengguna layanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk terlaksananya maksud huruf a diatas, maka dipandang perlu untuk ditetapkannya Standar Pelayanan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Mengingat : 1. 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);

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 Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);

4. Undang-undang Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);



7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang pedoman teknis pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1221);
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.02.03/I/0196/2015 Tahun 2015 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 8 Tahun 2015 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Daerah nomor 11 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga lain Kabupaten Bulukumba;
12. Surat Perintah Tugas Bupati Bulukumba Nomor:800/05.II/BKPSDM/2017 tanggal 09 Februari 2017 tentang Pelaksanaan Tugas Direktur RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan Pada RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba meliputi:
1. Pelayanan Gawat Darurat;
 2. Pelayanan Rawat Inap;
 3. Pelayanan Rawat Jalan;
 4. Pelayanan *Intensive Care*;
 5. Pelayanan *Intensive Cardiovascular Care*;
 6. Pelayanan Perinatologi;
 7. Pelayanan Perawatan Infeksi;
 8. Pelayanan Persalinan;
 9. Pelayanan Bedah/Operasi;
 10. Pelayanan Hemodialisis;
 11. Pelayanan Farmasi;
 12. Pelayanan Laboratorium;
 13. Pelayanan Radiologi;
 14. Pelayanan Fisioterapi;
 15. Pelayanan Gizi;
 16. Pelayanan Rekam Medik;
 17. Pelayanan Laundry;
 18. Pelayanan Sterilisasi (CSSD);
 19. Pelayanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Rumah Sakit;
 20. Pelayanan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit;
 21. Pelayanan Pemulasaran Jenazah;
 22. Pelayanan Ambulans dan Rujukan;
 23. Pelayanan Tim Bantuan Medis;



24. Pelayanan Keuring;
25. Pelayanan *Visum et refertum*.

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 : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila terdapat kekeliruan di dalamnya, akan dilakukan peninjauan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bulukumba
Pada Tanggal : 19 Januari 2018
Plt. Direktur
RSUD H. Andi Sulthan Daeng
Radja Bulukumba,

dr. H. ABDUR RAJAB. H, MM

Pangkat : Pembina

NIP 19621008 199603 1 002



STANDAR PELAYANAN :

1. Jenis Pelayanan : Klinik / Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara republik Indonesia tahun 2009 nomor 153, tambahan lembaran Negara nomor 5072);4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional;7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi Rumah Sakit;8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;9. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kabupaten Bulukumba (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba nomor 11 seri D);10. Surat Perintah Tugas Bupati Bulukumba Nomor 800/05/BKPSDM/2017 Tentang Surat Perintah Tugas Direktur RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Melampirkan surat rujukan dari dokter Faskes Tingkat I bagian pasien peserta BPJS2. Menyelesaikan administrasi bagi pasien umum
2.	System, dan ar	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/keluarga datang mengambil nomor antrian pendaftaran2. Bagi pasien berkebutuhan khusus/ menggunakan jalur khusus/ fast track langsung ke front office,3. Pasien menunggu panggilan sesuai dengan nomor urutan4. Pasien/keluarga mendaftarkan diri sesuai dengan



		<p>poliklinik yang dituju,</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Pasien mendapatkan pelayanan konsultasi dokter dan tindakan medis 6. Bila pasien diperlukan data pemeriksaan penunjang pasien diberikan pengantar sesuai dengan instruksi dokter (Radiologi/Laboratorium), dan apabila pemeriksaan penunjang telah selesai dan mendapatkan hasil, pasien diberitahukan untuk kembali kedokter pemeriksa, 7. Bila pasien diperlukan konsultasi ke unit yang lain maka pasien diantar oleh perawat ke unit yang dituju sesuai instruksi dokter, 8. Apabila selesai pemeriksaan dan tindakan medis pasien diberikan pengantar resep dan jaminan/cekdis rawat jalan ke apotik (bila ada resep dokter), selanjutnya ke kasir (bagi pasien umum), 9. Pasien pulang
4.	Jangka waktu penyelesaian	Untuk pelayanan di loket penerimaan pasien rawat jalan maksimal 10 menit, untuk di poliklinik Sesuai kasus pasien
5.	Biaya / tarif	<p>Mengacu pada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs versi 5.2 bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2014
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Poliklinik umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Medical Check Up b. Pelayanan Poliklinik Gigi c. Pelayanan CTKI 2. Pelayanan Poliklinik Spesialis <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Poliklinik Bedah b. Pelayanan Poliklinik Interna c. Pelayanan Poliklinik Telinga Hidung & Tenggorokan d. Pelayanan Poliklinik Kebidanan & Penyakit Kandungan e. Pelayanan Poliklinik Jiwa f. Pelayanan Poliklinik Mata g. Pelayanan Poliklinik Saraf h. Pelayanan Poliklinik Anak i. Pelayanan Poliklinik Nyeri j. Pelayanan Poliklinik Gizi k. Pelayanan Poliklinik Kulit Kelamin l. Pelayanan Poliklinik Geriatri m. Pelayanan Poliklinik Paru n. Pelayanan Poliklinik VCT
	Prasarana	1. Ruang periksa dan tindakan



	dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Meja kerja 3. Meja computer 4. Kursi kerja 5. Kursi tunggu pasien 6. Komputer 7. AC ruangan 8. Alat USG 9. TV USG 10. Obgyn set 11. Linex 12. Bed 13. Gynecologi 14. Stovol/stabilator 15. Timbangan bayi 16. Thermometer manual/elektrik 17. Freser 18. Corrier 19. Kompresor 20. Sterilisator 21. Gigi set 22. Timbangan dewasa 23. Tensi meter 24. Stetoskop 25. Bedah set 26. Manometer 27. Tabung O2 28. Alat nebilazer 29. Alat EKG 30. Alat spironometer 31. Senter/ lampu periksa 32. Kulit set 33. Magniver Lamp 34. Laser 35. THT Set 36. Otokop 37. Head Lamp 38. Audiometri 39. Alat pengukur TB 40. Mata Set 41. Tonometry 42. Lampu periksa 43. Proyektor 44. Auto refraktometer 45. Kursi roda 46. Brankard 47. ATK 48. Rekam Medis Pasien 49. Alat medis habis pakai 50. Computer dengan SIM RS 51. Instalasi Listrik
--	--------------------	---



Optimization Software:
www.balesio.com

		52. Instalasi air Catatan : alat-alat tersebut digunakan menyesuaikan kebutuhan masing-masing poliklinik
8.	Kompetensi Pelaksanaan	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Gigi 3. Dokter Umum 4. Perawat 5. Perawat Gigi 6. Bidan
9.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh dewan pengawas 3. Dilakukan oleh SPI
10.	Penanganan Pengaduan, Saranan dan masukan	Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan di unit pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan, melalui kotak saran, Melalui SMS/WA/Telp di nomor 08114441100, Email : pengaduanrsudbulukumba@gmail.com Email yang masuk dikelola oleh unit pengaduan kemudian dikoordinasikan oleh bidang atau bagian yang terkait sesuai jenis complain
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis: 25 Orang 2. Dokter Gigi : 2 Orang 3. Dokter Umum : 13 Orang 4. Perawat : 13 Orang 5. Perawat gigi : 2 Orang 6. Tehnik gigi : 1 Orang 7. Bidan : 3 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SPM 2. Adanya SPO 3. Sarana prasarana pendukung 4. Kepastian persyaratan 5. Kepastian Biaya 6. SDM yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan dan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan 5 S (Senyum,Sapa,Salam, Santun dan Sopan)
	si Kinerja na	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui : a. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat



		<p>b. Evaluasi standar pelayanan minimal</p> <p>c. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
15.	Waktu Pelayanan	<p>1. Setiap hari kerja (08.00 s.d 14.00 WITA)</p> <p>Pelayanan poliklinik Interna (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Bedah (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Anak (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik kandungan (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Saraf (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Jiwa (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik THT (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Gigi (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Gizi (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Nyeri (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Paru (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Jantung (kamis s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik Geriatri (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik VCT (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik MCU (senin s.d sabtu)</p> <p>Pelayanan poliklinik CTKI (senin s.d sabtu)</p>

2. Standar Pelayanan : Fisioterapi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara republik Indonesia tahun 2009 nomor 153, tambahan lembaran Negara republik Indonesia nomor 5072),</p> <p>2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 65 tahun 2015 tentang standar Pelayanan Fisioterapi</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional;</p> <p>5. Peraturan menteri kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang klasifikasi rumah sakit;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Republik Indonesia 104/Menkes/Per/II/1999 tentang Rehabilitasi Medik</p>



		<p>7. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Kesehatan nomor 1363/Menkes/Sk/XII/2001 tentang registrasi dan izin praktek fisioterapi</p> <p>8. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 012 tahun 2012 tentang akreditasi rumah sakit (Berita Negara republik Indonesia tahun 2012 nomor 413);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kabupaten Bulukumba (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba nomor 11 seri D)</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan Pemeriksaan dari Dokter
3.	System, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil nomor antrian 2. Melakukan pendaftaran diloket pendaftaran 3. Pasien menuju ruang fisioterapi 4. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir (khusus pasien umum) 5. Petugas fisioterapi melaksanakan tindakan pemeriksaan fisioterapi
4.	Jangka waktu penyelesaian	Untuk pelayanan fisioterapi 30 s.d 120 menit
5.	Biaya / tarif	<p>Mengacu pada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs versi 5.2 bagi peserta BPJS Kesehatan 2. Tarif pelayanan pasien umum berdasarkan peraturan Bupati nomor 22 tahun 2014
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Fisioterapi, fasilitas dan alat terapi yang lengkap
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infra red dan ultraviolet 2. Tread Mill 3. Lampu terapi kesehatan Infraplill 4. Ultrasound therapy 5. Electrical stimulasi 6. Exercise Blicycles 7. Ultrasound 8. Orthopedic instrument set 9. Electro stimulation & analgesia 10. Exercise Equipment 11. Laser therapy 12. Paraffin Bath dll
	Personel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga ahli fisioterapi yang terlatih 2. Clening Service



9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh dewan pengawas 3. Dilakukan oleh SPI
10.	Penanganan Pengaduan, Saranan dan masukan	<p>Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan di unit pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan, melalui kotak saran, Melalui SMS/WA/Telp di nomor 08114441100, Email : pengaduanrsudbulukumba@gmail.com</p> <p>Email yang masuk dikelola oleh unit pengaduan kemudian dikoordinasikan oleh bidang atau bagian yang terkait sesuai jenis complain</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Tenaga ahli fisioterapi : 8 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya SPM 2. Adanya SPO 3. Sarana prasarana pendukung 4. Kepastian persyaratan 5. Kepastian Biaya 6. SDM yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan 5 S (Senyum,Sapa,Salam, Santun dan Sopan.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat b. Evaluasi standar pelayanan minimal c. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
15.	Waktu Pelayanan	Setiap hari kerja (08.00 s.d 14.00 WITA)



Pelayanan : Laundry

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Tahun 2009 nomor 153, tambahan lembaran Negara nomor 5072); 2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit; 5. Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1204/Menkes/SK/X/2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1999 jo Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3815); 7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1204 Tahun 2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan RS; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kabupaten Bulukumba (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba nomor 11 seri D); 9. Surat Perintah Tugas Bupati Bulukumba Nomor 800/05/BKPSDM/2017 Tentang Surat Perintah Tugas Direktur RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.
2.	Persyaratan Pelayanan	Tiap kepala ruangan mengirim linen kotor/ rusak ke ruangan laundry.
3.	System, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima alat tenun dari semua Unit pelayanan di Rumah Sakit 2. Mensuci hamakan alat tenun yang telah tercemar kuman 3. Menyimpan persediaan semua unit pelaksana 4. Menjahit, menambal atau merombak alat tenun yang rusak 5. Membagikan alat tenun kesemua unit pelayanan 6. Merencanakan jumlah pembelian alat tenun pada tahap berikutnya 7. Menentukan standar jumlah alat tenun untuk



		seluruh unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit, sehingga pelayanan tidak terganggu 8. Menjaga standar dan kualitas hasil dari persiapan, pemrosesan sampai pendistribusianya
4.	Jangka waktu penyelesaian	Untuk pelayanan laundry ≤ 5 jam
5.	Biaya / tarif	-
6.	Produk Pelayanan	1. Pengumpulan linen kotor dari masing-masing ruangan 2. Pengangkutan 3. Pencucian 4. Penyetrikaan 5. Penyimpanan 6. Penggunaan kembali yang sudah bersih
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang penerimaan linen kotor : Meja, Timbangan, Trolli, 2. Ruang pemisahan linen : Meja Panjang, Pencahayaan 3. Ruang Pencucian dan pengeringan linen : Mesin cuci, mesin pengering, 4. Ruang penyetrikaan linen : Setrika 5. Ruang penyimpanan linen : Lemari dan Meja administrasi 6. Ruang distribusi linen
8.	Kompetensi Pelaksanan	Tenaga laundry yang telah mendapat pelatihan
9.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh dewan pengawas 3. Dilakukan oleh SPI
10.	Penanganan Pengaduan, Saranan dan masukan	Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan di unit pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan, melalui kotak saran, Melalui SMS/WA/Telp di nomor 08114441100, Email : pengaduanrsudbulukumba@gmail.com Email yang masuk dikelola oleh unit pengaduan kemudian dikoordinasikan oleh bidang atau bagian yang terkait sesuai jenis complain
	Pelaksana	1. Kepala ruangan : 1 orang 2. Tenaga Laundry : 8 Orang
	an an	1. Adanya SPM 2. Adanya SPO 3. Sarana prasarana pendukung



		4. SDM yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan 5 S (Senyum,Sapa,Salam, Santun dan Sopan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui : a. Evaluasi standar pelayanan minimal b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
15.	Waktu Pelayanan	Setiap hari senin s.d minggu (07.00 s.d 18.00 WITA)



Pelayanan : CSSD (Central Sterile Supply Departement)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara republik Indonesia tahun 2009 nomor 153, tambahan lembaran Negara republik Indonesia nomor 5072), 2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit; 5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 1204 tahun 2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit 6. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 012 tahun 2012 tentang akreditasi rumah sakit (Berita Negara republik Indonesia tahun 2012 nomor 413); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kabupaten Bulukumba (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba nomor 11 seri D)
2.	Persyaratan Pelayanan	Petugas CSSD sehat jasmani dan rohani, Kondisi ruangan yang nyaman, bersih, tertata rapi yang mengutamakan safety patient.
3.	System, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan perlatan medis untuk perawatan pasien 2. Melakukan proses sterilisasi alat dan bahan 3. Mendistribusikan alat yang steril siap pakai yang dibutuhkan oleh ruang/ unit khusus 4. Melakukan pengawasan terhadap hasil sterilisasi dalam rangka pencegahan dan pengendalian infeksi bersama dengan komite PPI 5. Pencatatan alat yang masuk ke CSSD dicatat dalam buku ekspedisi alat masuk 6. Meningkatkan kemampuan staf CSSD, proses sterilisasi dikerjakan oleh staf terlatih
	waktu saian	Untuk pelayanan laundry ≤ 5 jam



5.	Biaya / tarif	-
6.	Produk Pelayanan	Alat sterilisasi, automatic washer disinfectori, Autoclave Sterilizer, Plasma Sterilizer, Sterilisator kering
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja : 8, kursi kerja :12, ruang penerima alat kotor, alat dan fasilitas sterilisasi 2. Ruang dekontaminasi untuk penerimaan barang kotor 3. Ruang setting alat, dilakukan pengemasan alat kesehatan sebelum masuk mesin sterilisasi. 4. Ruang produksi dan setting linen , untuk mempersiapkan bahan penunjang seperti kassa,kapas, hand scoon dll, 5. Ruang sterilisasi, melakukan proses sterilisasi berdasarkan bahan dan jenisnya, 6. Ruang penyimpanan barang steril.
8.	Kompetensi Pelaksanan	Sehat jasmani dan rohani, menguasai Standar Operasional Prosedur, memiliki pengetahuan tentang CSSD, memiliki kemampuan kerja sama tim,
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh dewan pengawas 3. Dilakukan oleh SPI
10.	Penanganan Pengaduan, Saranan dan masukan	Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan di unit pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan, melalui kotak saran, Melalui SMS/WA/Telp di nomor 08114441100, Email : pengaduansudbulukumba@gmail.com Email yang masuk dikelola oleh unit pengaduan kemudian dikoordinasikan oleh bidang atau bagian yang terkait sesuai jenis complain
11.	Jumlah Pelaksana	Tenaga CSSD : 12 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya SPM 2. Adanya SPO 3. Sarana prasarana pendukung 4. SDM yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Diwujudkan dalam kualitas layanan & produk layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan 5 S (Senyum,Sapa,Salam, Santun dan Sopan.
	Evaluasi Kinerja	Evaluasi kinerja dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi standar pelayanan minimal b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan



15.	Waktu Pelayanan	Setiap hari senin s.d minggu (24 Jam)



Optimization Software:
www.balesio.com

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Rawat Inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 116. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4431); 2. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 114. Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 5063); 3. Undang- Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5072); 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kabupaten Bulukumba (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 11 Seri D); 6. Surat Perintah Tugas Bupati Bulukumba Nomor 800/05/BKPSDM/2017 Tentang Surat Perintah Tugas Direktur RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>pasien dinyatakan oleh dokter yang memeriksa, baik yang masuk melalui rawat jalan maupun gawat darurat, untuk diobservasi dan atau mendapatkan tindakan medis lebih lanjut sehingga perlu dirawat inap</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien diantar oleh perawat atau petugas evakuasi ke ruang perawatan setelah di daftar di bagian TP2RI <ol style="list-style-type: none"> b. Petugas menyerahkan Surat Pengantar Rawat Inap yang berasal dari poliklinik, IGD maupun rujukan dari dokter swasta. c. Petugas mengisi berkas rekam medis dengan melakukan wawancara kepada pasien mengenai validasi identitas pasien, tempat/fasilitas dan jaminan kesehatan yang diinginkan. d. Petugas mengecek / mencari tempat /



	1.	<p>fasilitas yang diinginkan.</p> <p>e. Petugas memberitahukan ke pihak ruangan rawat inap akan ada pasien baru.</p> <p>f. Petugas memberikan informasi kepada pasien bahwa tempat sudah disiapkan.</p> <p>g. Petugas mengirimkan berkas rekam medis dan mengantarkan pasien untuk diantar ke ruangan rawat inap.</p> <p>h. Petugas medis di unit pelayanan rawat inap memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien, Apakah pasien perlu pemeriksaan penunjang yang lain atau tidak, Jika perlu pemeriksaan penunjang, maka petugas memberikan formulir ke unit pemeriksaan yang dituju, jika tidak, maka pasien tetap mendapatkan pelayanan kesehatan rawat inap.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1.
5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pelayanan BPJS berdasarkan INA CBG versi 5.2 2. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2014 Tentang tarif Pelayanan Pasien Umum
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;</u> 2. <u>Memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;</u> 3. <u>Memilih Dokter serta kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit</u> 4. <u>Pelayanan keperawatan</u> 5. <u>Pelayanan medik(pra dan pasca tindakan medik).</u>



		<u>6. pelayanan penunjabg medik</u> <u>- konsultasi radiologi</u> <u>- pengambilan sampel laboratorium</u> <u>- konsultasi anastesi</u> <u>- gizi (diet dan konsultasi)</u> <u>- farmasi (depo dan klinik)</u> <u>- rehab medik (pelayanan fisioterapi dan konsultasai)</u>
7.	Sarana, prasarana dana atau fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum 3. Perawat / Bidan Pelaksana
9.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
10.	Penanganan, Pengaduan saran dan masukan	Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSUD H.A.Sulthan daeng Radja melalui : 1. Pengaduan langsung melalui unit pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan dan atau melalui kotak saran yang tersedia di ruangan 2. SMS/WA/Tlp di Nomor HP : 081 144 411 00 3. Email : pengaduanrsudbulukumba@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	Ruang Perawatan VIP 1. Dokter Spesialis : 15 orang 2. Kepala Ruangan : 1 orang 3. Perawat Primer : 2 orang 4. Perawat Pelaksana : 22 Orang 5. Administrasi : 8 orang 6. Cleaning Servise : 4 orang Ruang Perawatan Mawar (Anak) 1. Dokter Spesialis : 15 orang 2. Kepala Ruangan : 1 orang 3. Perawat Primer : 2 orang 4. Perawat Pelaksana : 22 Orang 5. Administrasi : 8 orang 6. Cleaning Servise : 4 orang Ruang Perawatan Melati (Bedah) 1. Dokter Spesialis : 3 orang 2. Kepala Ruangan : 1 orang 3. Perawat Primer : 2 orang 4. Perawat Pelaksana : 20 orang 5. Administrasi : 1 orang 6. Cleaning Servis : 4 orang Ruang Perawatan Flamboyan (Interna) 1. Dokter Spesialis : 2. Kepala Ruangan : 3. Perawat Primer : 4. Perawat Pelaksana : 5. Administrasi : 6. Cleaning Servise :



		<p>Ruang Perawatan Asoka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Kepala Ruangan 3. Bidan Primer 4. Bidan Pelaksana 5. Administrasi 6. Cleaning Service <p>Ruang Perawatan Seruni</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Kepala Ruangan 3. Perawat Primer 4. Perawat Pelaksana 5. Administrasi 6. Cleaning Service
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kebijakan 2. Adanya SPO 3. Adanya Panduan 4. Kepastian persyaratan 5. Kepastian biaya 6. SDM yang kompeten di bidangnya 7. Tersedianya sarana prasarana pendukung
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta di dukung oleh petugas yang berkompoten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Snatun dan Sopan)</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Indeks Kepuasan masyarakat 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
15.	Waktu Pelayanan	Setiap Hari



**Wawancara Bersama Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit H. Andi Sulthan
Daeng Radja Kabupaten Bulukumba**



Wawancara dengan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja
Kabupaten Bulukumba



**Wawancara bersama Pasien BPJS Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja
Kabupaten Bulukumba**



**bersama pasien BPJS Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja
Kabupaten Bulukumba**



**Wawancara bersama pasien rawat inap Bpjs Rumah Sakit H. Andi Sulthan
Daeng Radja Kabupaten Bulukumba**





Wawamcara bersama perawat dan dokter Ruangn IGD Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba





Wawancara Bersama Perawat Poliklinik Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba



Wawancara Bersama Kepala Ruangan Pengaduan Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba



Ruangan poliklinik RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.



daftar TP2RJ RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba



**Ruang Tunggu Pasien Fast Track RSUD H.Andi Sulthan Daeng
Radja Kabupaten Bulukumba.**



