



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO

Jln. Lettu Sumarto No. 1 Kadipiro, Banjarsari
Tlp. (0271) 715300 Fax (0271) 715500 E-mail : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
SURAKARTA
57136

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA
NOMOR : 008 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

3. Peraturan Walikota Surakarta No. Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta meliputi lingkup pelayanan:
1. Pendaftaran Pasien IGD, Rawat Jalan dan Rawat Inap
 2. Pelayanan Gawat Darurat
 3. Pelayanan Rawat Jalan
 4. Pelayanan Radiologi
 5. Pelayanan Laboratorium
 6. Pelayanan Farmasi
 7. Pelayanan Ambulance
 8. Pelayanan Pemulasaraan Jenazah
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dibetulkan kemudian.

Ditetapkan di : Surakarta

pada tanggal : 17 April 2023

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

IBU FATMAWATI SOEKARNO

KOTA SURAKARTA



RETNO ERAWATI WULANDARI

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD IBU
FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA

NOMOR : 008 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH IBU FATMAWATI
SOEKARNO KOTA SURAKARTA

**STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA**

- I. STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBU
FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA (terlampir)**

Surakarta, 17 April 2023

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

IBU FATMAWATI SOEKARNO

KOTA SURAKARTA



RETNO DEWATI WULANDARI

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pendaftaran Pasien IGD, Rawat Jalan dan Rawat Inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	a. NIK / KTP / KK b. Kartu JKN/ Asuransi lainnya. c. Kartu Berobat bagi pasien lama d. Surat Pengantar dari Perusahaan yang bekerjasama dengan RSUD
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menanyakan layanan yang dituju. b. Memasukkan data pasien serta jenis pembayaran pasien pada SIMRS c. Jika ada perubahan data pada pasien lama maka pasien mengisi form perubahan identitas sebagai dasar dalam perubahan identitas pasien d. Lakukan proses pendaftaran sesuai dengan layanan yang dituju. e. Mengarahkan pasien umum / bayar mandiri ke kasir untuk melakukan pembayaran dan diinformasikan untuk kembali lagi ke pendaftaran f. Mempersilahkan pasien ke tempat layanan yang dituju. g. Mengucapkan terimakasih.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<10 menit
4	Biaya/Tarif	a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan. b. Pasien JKN gratis c. Pasien Asuransi/Perusahaan yang bekerja sama dengan RSUD gratis d. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	a. Nomor antrian rawat jalan b. Berkas rekam medis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan b. Ruang Pengaduan c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500 d. Whatsapp : 081235376779 e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/ g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	a. Permenkes No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis b. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit c. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8	Kompetensi Pelaksana	a. Berijazah D3/D4 RMIK

		b.	Pendidikan Minimal SLTA / D1
		c.	Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
		d.	Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIMRS
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Komputer / Laptop
		b.	Printer
		c.	Fingerprint
		d.	ATK
		e.	Jaringan Internet
		f.	Aplikasi SIMRS
		g.	Almari/Rak Arsip
		h.	Ruang Pelayanan
		i.	Ruang Tunggu
		j.	Toilet
		k.	Area Parkir
		l.	Loket khusus Fast Track
		m.	Ruang Laktasi
11	Jumlah Pelaksana		6 Petugas Pendaftaran
12	Jaminan Pelayanan	a.	Kode Etik
		b.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	Tersimpannya dokumen di database
		b.	Backup data secara berkala 1 bulan sekali
		c.	Lemari arsip yang sesuai standar kearsipan
		d.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		e.	CCTV
		f.	Jalur evakuasi
		g.	Pengelolaan parkir yang baik
		h.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.	E-Kinerja
		b.	Penilaian 360 derajat
		c.	Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Gawat Darurat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	Pasien yang memerlukan penanganan segera
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Dilakukan skrining (triage)
		b. Dilakukan pengkajian
		c. Dilakukan tindakan sesuai kebutuhan pasien
		d. Jika dinyatakan rawat inap petugas mengarahkan keluarga pasien untuk mendaftar rawat inap
		e. Jika dinyatakan rawat jalan petugas mengarahkan keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi
		f. Jika kondisi pasien memerlukan rujukan, petugas melakukan rujukan ke fasilitas kesehatan yang lain
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat < 5 menit
4	Biaya/Tarif	a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan.
		b. Pasien JKN yang memenuhi kriteria gawat darurat gratis
		c. Pasien JKN yang tidak sesuai dengan kriteria gawat darurat membayar sesuai tarif layanan
		d. Pasien Asuransi/Perusahaan yang bekerja sama dengan RSUD gratis
		e. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	Tertanganinya kegawatdaruratan pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan
		b. Ruang Pengaduan
		c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500
		d. Whatsapp : 081235376779
		e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id
		f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/
		g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
		h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	a. Permenkes No 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
		b. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
		c. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8	Kompetensi Pelaksana	a. Berijazah Dokter dengan sertifikat ACLS
		b. Perawat Pendidikan Minimal D3 dengan sertifikat BTCLS

		c.	Bidan Pendidikan minimal D3 dengan sertifikat PONEK
		d.	Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
		e.	Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIMRS, SISRUTE
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Komputer / Laptop
		b.	Printer
		c.	Peralatan medis gawat darurat
		d.	ATK
		e.	Jaringan Internet
		f.	Aplikasi SIMRS, SISRUTE
		g.	Almari/Rak Arsip
		h.	Ruang Pelayanan
		i.	Ruang Tunggu
		j.	Toilet
		k.	Area Parkir
11	Jumlah Pelaksana	a.	Dokter 10 orang
		b.	Perawat 20 orang
		c.	Bidan 8 orang
12	Jaminan Pelayanan	c.	Kode Etik
		d.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	SDM yang kompeten
		b.	Petugas mempunyai STR dan SIP yang masih berlaku
		c.	Alat kesehatan yang terkalibrasi
		d.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		e.	CCTV
		f.	Jalur evakuasi
		g.	Pemenuhan standar keselamatan pasien
		h.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.	E-Kinerja
		b.	Penilaian 360 derajat
		c.	Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali dalam setahun
		d.	Kredensial petugas

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien yang memerlukan penanganan spesialistik b. Surat rujukan dari PPK I bagi pasien JKN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian b. Melakukan pemeriksaan pasien c. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, dokter membuat pengantar ke unit penunjang yang dituju d. Melakukan tindakan sesuai kebutuhan pasien e. Jika dinyatakan rawat inap petugas mengarahkan keluarga pasien untuk mendaftar rawat inap f. Jika dinyatakan rawat jalan dokter menyerahkan resep obat kepada pasien untuk mengambil obat di unit farmasi g. Jika kondisi pasien memerlukan rujukan, dokter membuat surat rujukan h. Jika dokter menginstruksikan pasien untuk kontrol, petugas melengkapi berkas kontrol
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan. b. Pasien JKN gratis c. Pasien Asuransi/Perusahaan yang bekerja sama dengan RSUD gratis d. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	Tertanganinya pasien rawat jalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan b. Ruang Pengaduan c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500 d. Whatsapp : 081235376779 e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/ g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit b. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Berijazah Dokter Spesialis / Umum b. Perawat Pendidikan Minimal D3 dengan sertifikat BTCLS

		c.	Bidan Pendidikan minimal D3 dengan sertifikat MU
		d.	Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
		e.	Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIMRS
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Komputer / Laptop
		b.	Printer
		c.	Peralatan medis
		d.	ATK
		e.	Jaringan Internet
		f.	Aplikasi SIMRS
		g.	Almari/Rak Arsip
		h.	Ruang Pelayanan
		i.	Ruang Tunggu
		j.	Toilet
		k.	Fasilitas Kebersihan Tangan
11	Jumlah Pelaksana	a.	Dokter Spesialis 23 orang
		b.	Dokter Umum 2 orang
		c.	Dokter Gigi 3 orang
		d.	Psikolog Klinis 1 orang
		e.	Perawat 16 orang
		f.	Terapis Gigi dan Mulut 3 orang
		g.	Bidan 8 orang
12	Jaminan Pelayanan	a.	Kode Etik
		b.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	SDM yang kompeten
		b.	Petugas mempunyai STR dan SIP yang masih berlaku
		c.	Alat kesehatan yang terkalibrasi
		d.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		e.	CCTV
		f.	Jalur evakuasi
		g.	Pemenuhan standar keselamatan pasien
		h.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.	E-Kinerja
		b.	Penilaian 360 derajat
		c.	Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali dalam setahun
		d.	Kredensial petugas

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Radiologi

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	a. Pasien yang memerlukan pelayanan Radiologi b. Surat pengantar dari Fasilitas kesehatan lain yang sudah bekerja sama c. Surat pengantar dari dokter
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menerima surat pengantar pelayanan Radiologi b. Petugas melakukan identifikasi pasien c. Petugas menginput data pasien dan jenis pemeriksaan pada aplikasi SIM RS d. Melakukan tindakan sesuai permintaan dokter pengirim e. Dokter Spesialis Radiologi membaca Hasil dan Menyimpulkan Hasil Pemeriksaan f. Dokter Spesialis Radiologi melakukan ekspertise pada hasil pemeriksaan g. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu pelayanan Radiologi \leq 3 jam
4	Biaya/Tarif	a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan. b. Pasien JKN gratis c. Pasien Asuransi/Perusahaan yang bekerja sama dengan RSUD gratis d. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan Radiologi yang sudah di ekspertise oleh Dokter Spesialis Radiologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan b. Ruang Pengaduan c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500 d. Whatsapp : 081235376779 e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/ g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	a. Permenkes No 24 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Radiologi Klinik b. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit c. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu

			Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8	Kompetensi Pelaksana	a.	Berijazah Dokter Spesialis Radiologi
		b.	Radiografer Pendidikan Minimal D3
		c.	Perawat Pendidikan minimal D3 dengan sertifikat BTCLS
		d.	Fisikawan Medis pendidikan minimal S1
		e.	Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
		f.	Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIMRS
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Komputer / Laptop
		b.	Printer
		c.	Mesin CT Scan, X-Ray, USG, Panoramic, C-Arm
		d.	ATK
		e.	Jaringan Internet
		f.	Aplikasi SIMRS
		g.	Almari/Rak Arsip
		h.	Ruang Pelayanan
		i.	Ruang Tunggu
		j.	Toilet
		k.	Fasilitas Kebersihan Tangan
11	Jumlah Pelaksana	a.	Dokter Spesialis Radiologi 1 orang
		b.	Radiografer 11 orang
		c.	Perawat 1 orang
		d.	Fisikawan Medis 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	a.	Kode Etik
		b.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	SDM yang kompeten
		b.	Petugas mempunyai STR dan SIP yang masih berlaku
		c.	Alat pemeriksaan Radiologi yang terkalibrasi
		d.	Ijin penyelenggaraan Pelayanan Radiologi tersertifikasi dari BAPETEN
		e.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		f.	CCTV
		g.	Jalur evakuasi
		h.	Pemenuhan standar keselamatan pasien
		i.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.	E-Kinerja
		b.	Penilaian 360 derajat
		c.	Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali dalam setahun
		d.	Kredensial petugas

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien yang memerlukan pelayanan Laboratorium b. Surat pengantar dari Fasilitas kesehatan lain yang sudah bekerja sama c. Surat pengantar dari dokter
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima surat pengantar pelayanan Laboratorium b. Petugas melakukan identifikasi pasien c. Petugas menginput data pasien dan jenis pemeriksaan pada aplikasi SIM RS d. Melakukan pemeriksaan sesuai permintaan dokter pengirim e. Dokter Spesialis Patologi Klinik memverifikasi Hasil Pemeriksaan laboratorium f. Dokter Spesialis Patologi Klinik melakukan ekspertise pada hasil pemeriksaan g. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu pemeriksaan kimia darah dan darah rutin \leq 140 menit
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan. b. Pasien JKN gratis c. Pasien Asuransi/Perusahaan/Fasilitas Pelayanan Kesehatan lain yang bekerja sama dengan RSUD gratis d. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium yang sudah di ekspertise oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan b. Ruang Pengaduan c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500 d. Whatsapp : 081235376779 e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/ g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Permenkes No 411/Menkes/Per/III/2010 tentang Laboratorium Klinik b. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit c. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan

			Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8	Kompetensi Pelaksana	a.	Berijazah Dokter Spesialis Patologi Klinik
		b.	Ahli Teknologi Laboratorium Medik Pendidikan Minimal D3
		c.	Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
		d.	Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIMRS
		e.	Mampu mengoperasikan peralatan Laboratorium
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Komputer / Laptop
		b.	Printer
		c.	Alat pemeriksaan Laboratorium
		d.	ATK
		e.	Jaringan Internet
		f.	Aplikasi SIMRS
		g.	Almari/Rak Arsip
		h.	Ruang Pelayanan
		i.	Ruang Tunggu
		j.	Toilet
		k.	Fasilitas Kebersihan Tangan
11	Jumlah Pelaksana	a.	Dokter Spesialis Patologi Klinik 2 orang
		b.	Ahli Teknologi Laboratorium Medik 22 orang
12	Jaminan Pelayanan	a.	Kode Etik
		b.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	SDM yang kompeten
		b.	Petugas mempunyai STR dan SIP yang masih berlaku
		c.	Alat pemeriksaan Laboratorium yang terkalibrasi
		d.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		e.	CCTV
		f.	Jalur evakuasi
		g.	Pemenuhan standar keselamatan pasien
		h.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.	E-Kinerja
		b.	Penilaian 360 derajat
		c.	Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali dalam setahun
		d.	Kredensial petugas

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN FARMASI

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Resep dokter b. Buku Obat Pasien Kronis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima resep b. Petugas melakukan identifikasi pasien c. Petugas menginput data pasien dan jenis obat sesuai dengan resep pada aplikasi SIM RS d. Apoteker melakukan verifikasi resep e. Petugas menyerahkan tagihan kepada pasien umum/bayar mandiri f. Asisten Apoteker menyiapkan obat sesuai dengan resep g. Apoteker melakukan verifikasi obat h. Apoteker memberi edukasi dan menyerahkan obat kepada Pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit dan waktu tunggu pelayanan obat non racikan ≤ 30 menit
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan. b. Pasien JKN gratis c. Pasien Asuransi/Perusahaan/Fasilitas Pelayanan Kesehatan lain yang bekerja sama dengan RSUD gratis d. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	Obat sesuai dengan resep
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan b. Ruang Pengaduan c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500 d. Whatsapp : 081235376779 e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/ g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Permenkes No 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit b. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit c. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

8	Kompetensi Pelaksana	a.	Berijazah Profesi Apoteker
		b.	D3 Farmasi
		c.	Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
		d.	Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIMRS
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Komputer / Laptop
		b.	Printer
		c.	Sarana dan Prasarana Pelayanan Farmasi
		d.	ATK
		e.	Jaringan Internet
		f.	Aplikasi SIMRS
		g.	Almari/Rak Arsip
		h.	Ruang Pelayanan
		i.	Ruang Tunggu
		j.	Toilet
		k.	Fasilitas Kebersihan Tangan
11	Jumlah Pelaksana	a.	Apoteker 20 orang
		b.	Asisten Apoteker 18 orang
12	Jaminan Pelayanan	a.	Kode Etik
		b.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	SDM yang kompeten
		b.	Petugas mempunyai STR dan SIP yang masih berlaku
		c.	Peralatan Kefarmasian
		d.	Perbekalan Kefarmasian
		e.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		f.	CCTV
		g.	Jalur evakuasi
		h.	Pemenuhan standar keselamatan pasien
		i.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.	E-Kinerja
		b.	Penilaian 360 derajat
		c.	Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali dalam setahun
		d.	Kredensial petugas

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN AMBULANCE

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Ambulance

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	Permohonan Pelayanan Ambulance dari unit
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menerima permohonan pelayanan ambulance dari unit
		b. Petugas melakukan pencatatan di buku register
		c. Petugas melakukan persiapan unit ambulance
		d. Petugas melakukan koordinasi dengan keluarga pasien
		e. Petugas mengarahkan keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi
		f. Petugas melakukan pengantaran pasien sesuai tujuan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan Ambulance 24 jam
4	Biaya/Tarif	a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan.
		b. Pasien JKN gratis
		c. Pasien Asuransi/Perusahaan/Fasilitas Pelayanan Kesehatan lain yang bekerja sama dengan RSUD gratis
		d. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	Pasien terlayani sampai tempat tujuan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan
		b. Ruang Pengaduan
		c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500
		d. Whatsapp : 081235376779
		e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id
		f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/
		g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
		h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	a. PMK No 71 tahun 2013 tentang Pedoman Teknis Ambulance
		b. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/III/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
		c. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8	Kompetensi Pelaksana	a. Berijazah Minimal SMA/Sederajat
		b. Memiliki SIM A
		c. Mengikuti Pelatihan BHD (Bantuan Hidup Dasar)
		d. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan

			baik.
		e.	Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Mobil Ambulance yang terstandar
		b.	Komputer dan Printer
		c.	ATK
		d.	Jaringan Internet
		e.	Garasi Ambulance
		f.	Almari/Rak Arsip
		g.	Ruang Pelayanan
		h.	Toilet
		i.	Fasilitas Kebersihan Tangan
11	Jumlah Pelaksana		Sopir Ambulance 7 orang
12	Jaminan Pelayanan	a.	Kode Etik
		b.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	SDM yang kompeten
		b.	Petugas mempunyai SIM yang masih berlaku
		c.	Peralatan Perlengkapan Ambulance
		d.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		e.	Service Rutin Ambulance
		f.	Pemenuhan standar keselamatan pasien
		g.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.	Penilaian Kinerja Pegawai
		b.	Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	Keputusan Direktur 008 Tahun 2023
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN PEMULASARAAN JENAZAH

Nama Unit Pelayanan : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO SURAKARTA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemulasaraan Jenazah

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1	Persyaratan	Permohonan Pelayanan Pemulasaraan Jenazah dari unit
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menerima permohonan pelayanan Pemulasaraan Jenazah dari unit
		b. Petugas melakukan pencatatan di buku register
		c. Petugas melakukan persiapan Pemulasaraan Jenazah
		d. Petugas melakukan koordinasi dengan keluarga pasien
		e. Petugas mengarahkan keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi
		f. Petugas melakukan penyerahan jenazah kepada keluarga
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah \leq 2 jam
4	Biaya/Tarif	a. Pasien mandiri membayar sesuai tarif layanan.
		b. Pasien JKN gratis
		c. Pasien Asuransi/Perusahaan/Fasilitas Pelayanan Kesehatan lain yang bekerja sama dengan RSUD gratis
		d. Pasien Asuransi yang tidak bekerjasama dengan RSUD membayar sesuai tarif layanan
5	Produk Pelayanan	Jenazah telah dilakukan pemulasaraan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak Aduan di Ruang Pelayanan
		b. Ruang Pengaduan
		c. Telp. (0271) 715300, (0271) 715500
		d. Whatsapp : 081235376779
		e. Web Ulas : ulas.surakarta.go.id
		f. Web : https://rsudibufatmawatisoekarno.surakarta.go.id/
		g. Email : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
		h. SATU SAPA : http://s.id/formulir_pengaduan
7	Dasar Hukum	a. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
		b. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8	Kompetensi Pelaksana	a. Berijazah Minimal SMA/Sederajat
		b. Telah mengikuti pelatihan pemulasaraan jenazah
		c. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan keluarga pasien

		d.	Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	a.	Kegiatan Audit Internal
		b.	Kegiatan Tinjauan Manajemen
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a.	Komputer dan Printer
		b.	Peralatan Pemulasaraan Jenazah
		c.	ATK
		d.	Jaringan Internet
		e.	BHP Pemulasaraan Jenazah
		f.	Almari/Rak Arsip
		g.	Ruang Pelayanan
		h.	Ruang Tunggu
		i.	Toilet
		j.	Fasilitas Kebersihan Tangan
11	Jumlah Pelaksana		Petugas Pemulasaraan Jenazah 5 orang
12	Jaminan Pelayanan	a.	Kode Etik
		b.	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a.	SDM yang kompeten
		b.	Petugas yang terlatih
		c.	Peralatan Perlengkapan Pemulasaraan Jenazah
		d.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
		e.	Fasilitas Kebersihan Tangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Penilaian Kinerja Pegawai