



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOPO

Jalan Raya Dolopo Nomor 117 Dolopo Telepon (0351) 365200 Faximile (0351) 369700
Website www.madiunkab.go.id Email rsuddolopo@madiunkab.go.id

MADIUN 63174

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOPO
KABUPATEN MADIUN**

NOMOR : 440/08.C/402.102.120/2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOPO
KABUPATEN MADIUN**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOPO
KABUPATEN MADIUN**

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo Kabupaten Madiun dengan Keputusan Direktur RSUD Dolopo Kabupaten Madiun;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Undang -Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5028);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada RSUD Dolopo Kabupaten Madiun, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan Admission
 2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
 3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
 4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap
 5. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif
 6. Pelayanan Instalasi Kamar Bersalin
 7. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
 8. Pelayanan Instalasi Kamar Jenazah
 9. Pelayanan Instalasi Laboratorium
 10. Pelayanan Instalasi Radiologi
 11. Pelayanan Instalasi Farmasi
 12. Pelayanan Humas/Pengaduan
 13. Pelayanan Kasir
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo Kabupaten Madiun;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

I. GAMBARAN UMUM

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

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

Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo Kabupaten Madiun berlokasi di Jl.Raya Dolopo Nomor 117, Dolopo Kabupaten Madiun. Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun adalah 290 orang, yang terdiri dari PNS 135 orang, Tenaga PKWT 155 orang. Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut, seperti Tabel-1 berikut:

Tabel-1: Jumlah SDM Dokter di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun

No	Jenis SDM Dokter/ Medis	Jumlah (org)	Keterangan
1.	Dokter umum; fungsional	7	
2.	Dokter Gigi (drg); fungsional	1	
3.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1	
4.	Dokter Spesialis Bedah	1	
5.	Dokter Spesialis Orthopedi	1	
6.	Dokter Spesialis Rehab Medik	1	
7.	Dokter Spesialis Obstetri	1	
8.	Dokter Spesialis Anak	1	
9.	Dokter Spesialis Saraf	2	
10.	Dokter Spesialis Anastesi	1	
11.	Dokter Spesialis Paru	1	
12.	Dokter Spesialis Radiologi	1	
13.	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1	
14.	Dokter Spesialis Mata	1	
15.	Dokter Spesialis Jantung	1	
16.	Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin	1	

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Dolopo Kabupaten Madiun berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.
5. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor Tahun tentang Pembentukan Organisasi dan Tatalaksanaan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Madiun
8. Secara tehnik unit pelayanan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun

berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal di jajaran pemerintah daerah dan kementerian dalam negeri, secara teknis terkait dengan kementerian kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada standar Akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

III. Sarana prasarana

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

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu:

1. Klinik Bedah
2. Klinik Penyakit Dalam
3. Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn)
4. Klinik Anak
5. Klinik Orthopedi
6. Klinik Gigi
7. Klinik Mata
8. Klinik Saraf
9. Klinik Paru/Klinik Berhenti Merokok
10. Klinik Rehab Medik/Fisioterapi
11. Klinik VCT

b. Fasilitas Pelayanan Rawat Darurat dan Kamar Bersalin

c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif

Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif, meliputi :

1. Ruang Rawat Inap Mawar
2. Ruang Rawat Inap Flamboyan
3. Ruang Rawat Inap Bougenville
4. Ruang Rawat Inap Alamanda
5. Ruang Rawat Inap Seruni
6. Ruang Rawat Inap Delima
7. Ruang Pelayanan Intensif (ICU)
8. Ruang Perinatologi

IV. Kompetensi Pelaksana

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

V. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. RSUD Dolopo Kabupaten Madiun telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK direktur Nomor 188.45/224.B/, 2 April 2018.

VI. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. RSUD Dolopo Kabupaten Madiun senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanannya.

VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Dolopo Kabupaten Madiun akan selalu dalam keadaan *safe*. Sasaran pasien safety meliputi:

- Ketepatan identifikasi pasien,
- Peningkatan komunikasi yang efektif,
- Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai,
- Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi,

- Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan
- Pengurangan risiko pasien jatuh.

VIII. Evaluasi kinerja Pelaksana

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

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

LAMPIRAN - II
 SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD DOLOPO KABUPATEN MADIUN
 NOMOR :
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI RSUD DOLOPO KABUPATEN
 MADIUN

1. STANDAR PELAYANAN ADMISSION

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan/Surat Kontrol 4. Permintaan rawat inap
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Keterangan : 1. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan admision 3. Menandatangani general consent 5. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3	Jangka Waktu pelayanan	Kurang dari 1 jam
4	Biaya /tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan admission
6	Pengelolaan pengaduan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari <p>Kertas print out</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Pasien BPJS 1. KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan/ Kontrol Pasien Umum Kartu Identitas
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Pengambilan nomor antrean oleh pasien / keluarga 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter 5. Pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) jika diperlukan 6. Pemberian terapi atau resep obat 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pengambilan obat di instalasi farmasi 9. Pasien pulang/dirawat
3	Jangka Waktu pelayanan	30 menit - 1 Jam (khusus prosedur 1s.d.4)
4	Biaya /tarif	Pasien Umum : Sesuai Perda Tarif Pasien BPJS : Ditanggung BPJS
5	Produk Pelayanan	Pelayanan rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam, Klinik Kandungan, Klinik Anak, Klinik Bedah, Klinik Orthopedi, Klinik Saraf, Klinik Paru, Klinik VCT, Fisioterap, Jantung, Kulit dan Kelamin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Alat Medis sesuai Standar Poli Rawat Jalan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : D3Keperawatan, 2. D3 Kebidanan, Dokter Umum, Dokter Spesialis 3. Menguasai komputer; 4. Menguasai tata bahasa yang baik; 5. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	1. Rawat Jalan 30 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Pasien BPJS 1.Kartu KTP/KK 2.Kartu BPJS Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2 x 24 jam (hari kerja) Pasien Umum 1. Kartu Identitas
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan 1. Pasien datang 2. Pemeriksaan/triase 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pendaftaran oleh keluarga/pe ngantar 5. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 6. Penyelesaian administrasi di kasir (Untuk Rawat Jalan/ Rujuk 7. Pengambilan obat 8. Pasien pulang/dirawat/rujuk Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien sesuai dengan triase
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisipasien
4	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Perda Tarif BPJS : Ditanggung BPJS
5	Produk Pelayanan	Pelayanan gawat darurat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.		2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Alat medis sesuai dengan standar IGD
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : Dokter Umum, Perawat 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	19 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Pasien BPJS 1. Surat pengantar /permintaan rawat inap 2. Kartu KTP/KK 3. Kartu BPJS 4. SEP Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja) Pasien Umum 1. Surat pengantar /permintaan rawat inap Kartu Identitas
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk 8. Bila pasien meninggal diobservasi sampai 2 jam baru dipulangkan.
3	Jangka waktu penyelesaian	1 jam (Prosedur 1 s/d 3)
4	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Perda Tarif BPJS : Ditanggung BPJS
5	Produk Pelayanan	Pelayanan rawat inap
6	Pengelolaan pengaduan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Alat medis sesuai dengan standar yang diperlukan rawat inap
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : D III Keperawatan / D III Kebidanan 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	85 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar /permintaan rawat inap 2. Kartu KTP/KK 3. Kartu BPJS 4. SEP <p>Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)</p> <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar /permintaan rawat inap <p>Kartu Identitas</p>
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk 8. Bila pasien meninggal diobservasi sampai 2 jam baru dipulangkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 jam (Prosedur 1 s/d 3)
4	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Perda Tarif</p> <p>BPJS : Ditanggung BPJS</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan rawat intensif
6	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan <p>informasi dan pengaduan</p>

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Alat medis sesuai dengan standar yang diperlukan Rawat Intensif
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal D III Keperawatan / D III Kebidanan 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	10 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR BERSALIN

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2 x 24 jam (hari kerja) <p>Pasien Umum Kartu Identitas</p>
2	Sistem, mekanisme dan Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pemeriksaan/triase 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pendaftaran oleh keluarga/ pengantar 5. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 6. Penyelesaian administrasi di kasir (Untuk Rawat Jalan/ Rujuk) 7. Pengambilan obat 8. Pasien pulang/dirawat/rujuk <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien sesuai dengan triase 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara 3. simultan dengan penanganan pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4	Biaya /tarif	<p>Umum : Sesuai Perda Tarif BPJS : Ditanggung BPJS</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kamar bersalin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. **KOMPONEN MANUFACTURING**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Alat medis sesuai dengan standar yang diperlukan instalasi kamar bersalin
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal D III Kebidanan 2. Menguasai asuhan kebidanan; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	14 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun

Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Rekomendasi Dokter untuk tindakan operasi
2	Sistem, mekanisme dan Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamar bedah 5. Pasien pindah ke ruang rawat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Perda Tarif BPJS : Ditanggung BPJS
5	Produk Pelayanan	Pelayanan bedah sentral
6	Penanganan pengaduan, saran dan masalah	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Ruang bedah sentral 12. Alat medis sesuai dengan standar yang diperlukan instalasi bedah sentral
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : dr. Spesialis Bedah, dr. Spesialis Ortopedi, dr. SpOG, dr. Anestesi, S1 Keperawatan, D III Keperawatan / D III Kebidanan, DIII Anestesi 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	14 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

8. STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR JENAZAH

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Kartu Identitas 2. Permintaan Visum Jenazah
2	Sistem, mekanisme dan Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan : 1. Pasien datang 2. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter/ Tindakan Medis/Tindakan Pemulasaraan Jenazah 3. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran dan Penyelesaian administrasi 4. Jenazah dipulangkan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 Jam (khusus prosedur 1 s.d.2)
4	Biaya /tarif	Umum/BPJS : Sesuai Perda Tarif
5	Produk Pelayanan	Pelayanan instalasi kamar jenazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b.

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	4 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun

Dr. PURNOMO HADI

NIP. 19750907 200902 1 001

9. TANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil-verifikasi 6. Penyerahan hasil
3	Jangka Waktu Pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Perda Tarif BPJS : Ditanggung BPJS
5	Produk Pelayanan	Pelayanan laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Alat medis sesuai dengan standart yang diperlukan Laborat
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal Analis 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	8 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1.Surat pengantar 2.Persyaratan teknis : USG abdomen atas dan bawah: - puasa minimal 6-8 jam sebelum pemeriksaan kecuali USG Ginjal dan ginekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing.
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Pasien / keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi Penyerahan hasil – kembali ke unit pengirim
3	Jangka Waktu Pelayanan	Rata-rata 3 jam (disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
4	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Perda Tarif JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5	Produk Pelayanan	Pelayanan radiologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Sarana dan Prasarana Ruang Radiologi Sesuai dengan standar yang diperlukan Ruang Radiologi
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal DIII Radiografer 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yan baik; 4. Memahami peratura perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	9 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali
---	----------------------------	--

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Rawat jalan dan Rawat Inap: a. Pasien umum : - lembar resep dari dokter. Pasien BPJS : - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep. 2. Konfirmasi Harga obat (Pasien Umum) . 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum,BPJS) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil pasien/keluarga
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan obat jadi : kurang dari 15 - 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap
4	Biaya /tarif	Umum : Sesuai Perda Tarif BPJS : Ditanggung BPJS (sesuai dengan formularium nasional dan e-katalog)
5	Produk Pelayanan	Pelayanan farmasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-Undan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out 11. Alat - alat sesuai dengan standar yang diperlukan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal D III Farmasi 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	21 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

12. STANDAR PELAYANAN HUMAS /PENGADUAN

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Pengaduan secara langsung maupun tidak langsung 2. Identitas resmi pengadu
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Pengadu dapat menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas jaga untuk di teruskan ke tim pengaduan layanan atau bisa langsung kepada tim pengaduan pelayanan pada hari kerja. 2. Pengadu dapat menyampaikan keluhan melalui media social (WA) atau melalui website. 3. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran pemeriksaan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
4	Biaya /tarif	-
5	Produk Pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	5 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001

13. STANDAR PELAYANAN KASIR

a. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Rawat jalan dan Rawat Inap (Pasien Umum) - surat pengantar penyelesaian administrasi
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	Keterangan: 1. Pasien/keluarga menyerahkan surat pengantar penyelesaian administrasi 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan biling oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	15-30 menit
4	Biaya /tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kasir
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website : rsuddolopo.madiunkab.go.id 2. Whatsapp : 08125922004 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

b. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Undang -Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1		<p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Alat tulis kantor 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari 10. Kertas print out
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	Kasir 10 orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 04 Januari 2023
Direktur RSUD Dolopo
Kabupaten Madiun



Dr. PURNOMO HADI
NIP. 19750907 200902 1 001