



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT Jiwa Daerah Dr. AMINO GONDOHUTOMO

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa Daerah Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR : 445/ 020.7/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN

RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA TENGAH

DIREKTUR RSJD. Dr. AMINO GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah, diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Direktur Nomor 067/037.9/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah.
- b. bahwa sehubungan adanya perubahan dalam standar pelayanan publik, maka Keputusan Direktur sebagaimana huruf a perlu disesuaikan.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Nomor 86-92);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 97 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo dan Rumah Sakit Jiwa Surakarta Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2008 Nomor 97).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik untuk semua jenis layanan di lingkungan RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah, meliputi :
1. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral;
 2. Pelayanan Pendaftaran;
 3. Pelayanan Intensif Psikiatri;
 4. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat;
 5. Pelayanan Rawat Inap;
 6. Pelayanan Rawat Jalan;
 7. Pelayanan Laboratorium;
 8. Pelayanan Farmasi;
 9. Pelayanan Radiologi;
 10. Pelayanan Kasir.
- KEDUA : Rincian Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Direktur RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan / atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dalam LAMPIRAN XI.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik dalam keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung dengan sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib di publikasikan.
- KEENAM : Direktur menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan.
- KETUJUH : Dengan diterbitkannya Keputusan Direktur ini, maka Keputusan Direktur Nomor : 067/037.9/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah, dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

KEDELAPAN : Keputusan Direktur ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 2 Januari 2023
DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT JIWA DAERAH Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Standar Pelayanan Bedah Sentral

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No 29 th 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. UU No 36 th 2009 Tentang Kesehatan 3. UU No 44 th 2009 Tentang Rumah Sakit 4. Peraturan Pemerintah No 32 th 1996 Tentang Tenaga Kesehatan 5. PMK No 512/Menkes/Per/IV/2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. SK Direktur Nomor : 445.14/037.4/2020 RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah Tentang Kebijakan Pelayanan Bedah di RSJD dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien Sudah terjadwal di Program Operasi Oleh Dokter Operator dan Sudah Dikonsulkan Dokter Anestesi
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Program operasi elektif di IBS 2. SPO Operasi CITO di IBS 3. SPO Menunda atau Menambahkan pasien pada jadwal operasi elektif 4. SPO Persiapan Operasi 5. SPO Pemberian Tanda atau sitemarking 6. SPO Serah Terima Pasien Tindakan Operatif 7. SPO Safety Surgery 8. SPO Assesment Pra Operasi 9. SPO Konsultasi Medis di Meja Operasi 10. SPO Asuhan Pasca Bedah 11. SPO Penjemputan Pasien Pasca Operasi
4	Jangka waktu penyelesaian	24 JAM, 7 HARI/MINGGU

5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah 3. Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	Pelayanan Bedah
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Kamar bedah lengkap
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis : a. Penyakit Dalam b. Bedah Umum c. Bedah Mulut d. Obgyn e. Anestesi f. Anak 2. Penata Anestesi 3. Perawat Pelaksana Anestesi 4. Perawat Pelaksana Bedah
9	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com 6. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 9 Orang Perawat : 10 Orang
12	Jaminan pelayanan	Memberikan Pelayanan Bedah Sesuai Standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pedoman keselamatan & keamanan pasien

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. OPPE (On Going Professional Practice Evaluation) 2. Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu pelayanan pendaftaran
----	----------------------------	---

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT Jiwa DAERAH Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Standar Pelayanan Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik 2. UU Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 4. Permenkes 269 tahun 2008 tentang Rekam Medik 5. SK Direktur RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis Rumah Sakit di RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah
2	Persyaratan Pelayanan	1. Persiapan Pendaftaran 2. Kartu BPJS/ Kartu UHC/ KTP (pasien umum)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur dalam pelayanan Pendaftaran menggunakan : 1. SPO Pendaftaran Rawat Jalan 2. SPO Pendaftaran Rawat Inap 3. SPO Pendaftaran IGD Buku Pedoman Pelayanan Rekam Medis
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Pendaftaran Melalui Aplikasi JKN Mobile 2. Pendaftaran Langsung mulai di hari Senin – Kamis : 07.00 - 12.30 WIB, Jumat : 07.00 11.30
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa

		Tengah. Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	Hasil pelayanan pendaftaran : 1. KIB (Kartu Identitas Berobat) 2. Formulir General Consent 3. Admission Note (Surat Perintah rawat inap) 4. SEP Rawat Jalan 5. SEP Rawat Inap 6. Slip Pendaftaran Rawat Jalan Slip Pendaftaran Rawat inap
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. 3 Tempat Pendaftaran Lengkap Sarana Prasarana : • IGD • Rawat Jalan • Rawat Inap 2. Pendaftaran IGD (TPPGD) terdiri dari : • 1 Loker Pendaftaran 3. Pendaftaran Rawat Inap (TPPRI) • 1 Loker Pendaftaran 4. Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) terdiri dari : • 3 loket pendaftaran di Gedung Komprehensif • Pendaftaran Online melalui Aplikasi JKN Mobile
8	Kompetensi Pelaksana	• Sumber daya manusia yang memiliki keahlian yang dipersyaratkan.
9	Pengawasan internal	• Supervisi atasan langsung
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com 6. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	12 orang
12	Jaminan pelayanan	1. Setiap pasien yang akan mendapatkan pelayanan medis, penunjang medis akan terdaftar di bagian pendaftaran pasien 2. Pelayanan dilayani apabila memenuhi persyaratan, dilakukan sesuai waktu pelayanan dan fasilitas yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan pasien 3. Pelayanan diberikan sesuai urutan (no antrian) kecuali IGD sesuai dengan kegawatdaruratan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Sesuai dengan pedoman keselamatan pasien 2. Informasi medis pasien terjamin kerahasiaannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk : 1. OPPE (On Going Professional Practice Evaluation) 2. Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu pelayanan pendaftaran
----	----------------------------	--

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT Jiwa DAERAH Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Pelayanan Intensif Psikiatri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No 29 th 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. UU No 36 th 2009 Tentang Kesehatan 3. UU No 44 th 2009 Tentang Rumah Sakit 4. Peraturan Pemerintah No 32 th 1996 Tentang Tenaga Kesehatan 5. PMK No 512/Menkes/Per/IV/2007 Tentang Izin 6. Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	Memenuhi Kriteria Masuk dan Keluar Ruang Intensif
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Penerimaan Pasien Rawat UPIP 2. SPO Pemindahan Pasien dari Rawat UPIP 3. SPO Tata Cara Transfer Pasien dari Rumah Sakit SPO Monitoring Pengikatan Fisik / Restrain
4	Jangka waktu penyelesaian	24 JAM, 7 HARI/MINGGU
5	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (contoh)
6	Produk pelayanan	Pelayanan Intensif Psikiatri
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	• 18 Tempat Tidur • 1 Patient Monitor
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis (DPJP) 2. Dokter Umum (Dokter Jaga) 3. Perawat Pelaksana
9	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com 6. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)

11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Jiwa : 8 Orang 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 1 Orang Perawat : 13 Orang
12	Jaminan pelayanan	Memberikan Pelayanan Yang Komprehensif Dan Paripurna
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pedoman keselamatan & keamanan pasien
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. OPPE (On Going Professional Practice Evaluation) 2. Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT Jiwa DAERAH Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Pelayanan IGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	KMK 856/MENKES/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat darurat (IGD) Rumah Sakit
2	Persyaratan Pelayanan	• Memenuhi Kriteria Emergency
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Skrining Pasien Rawat Inap 2. SPO Triage Pasien 3. SPO Asesmen Awal Pasien 4. SPO Resusitasi Jantung Paru 5. SPO DO NOT Resucitation (DNR) 6. SPO Persetujuan Umum (General Consent) 7. SPO Persetujuan Tindakan Medis (Informed Consent) 8. SPO Penolakan Tindakan Medis (Implied Consent) 9. SPO Pelayanan Pecandu, Penyalahgunaan dan Korban Penyalahgunaan Narkotika Dengan Putusan Pengadilan 10. SPO Indikasi Rawat Bangsal Fisik 11. SPO Observasi Pasien Di IGD
4	Jangka waktu penyelesaian	24 JAM, 7 HARI/MINGGU
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah. Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)

6	Produk pelayanan	• SPO Skrining Pasien Rawat Inap • SPO Triage Pasien • SPO Asesmen Awal Pasien • SPO Resusitasi Jantung Paru • SPO DO NOT Resucitation (DNR) • SPO Persetujuan Umum (General Consent) • SPO Persetujuan Tindakan Medis (Informed Consent) • SPO Penolakan Tindakan Medis (Implied Consent) • SPO Pelayanan Pecandu, Penyalahgunaan dan Korban Penyalahgunaan Narkotika Dengan Putusan Pengadilan • SPO Indikasi Rawat Bangsal Fisik • SPO Observasi Pasien Di IGD
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	• Tempat Tidur • Peralatan Medis sesuai standar • Ruang Tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	• Dokter Umum • Perawat Terlatih gawat darurat
9	Pengawasan internal	• Kepala instalasi IGD • Supervisi atasan langsung
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Umum : 13 Orang • Perawat : 13 Orang • Bidan : 4 Orang
12	Jaminan pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan syarat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Pedoman keselamatan & keamanan pasien
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. OPPE (On Going Professional Practice Evaluation) 2. Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT Jiwa DAERAH Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Pelayanan Rawat Inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No 29 th 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. UU No 36 th 2009 Tentang Kesehatan 3. UU No 44 th 2009 Tentang Rumah Sakit 4. Peraturan Pemerintah No 32 th 1996 Tentang Tenaga Kesehatan 5. PMK No 512/Menkes/Per/IV/2007 Tentang Izin 6. Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	• Surat Perintah Rawat Inap dari Dokter
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Pelayanan penerimaan pasien rawat inap 2. SPO Penerimaan pasien gawat darurat ke rawat inap 3. SPO penanganan pasien bila tempat libur penuh 4. SPO pemulangan pasien 5. SPO discharge planning 6. SPO pembuatan resume pasien pulang 7. SPO instruksi pelayanan lanjutan 8. SPO pemulangan pasien karena menolak nasehat medis
4	Jangka waktu penyelesaian	24 JAM, 7 HARI/MINGGU
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan

		Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah. Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	• Pelayanan Rawat Inap
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	• Ruang Rawat Inap • Tempat Tidur • Patient Monitor
8	Kompetensi Pelaksana	• Dokter Spesialis (DPJP) • Dokter Umum (Dokter Jaga) • Perawat Pelaksana
9	Pengawasan internal	• Supervisi atasan langsung
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com 6. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Spesialis : 22 Orang • Dokter Umum : 11 Orang • Perawat : 217 Orang
12	Jaminan pelayanan	• Memberikan Pelayanan Yang Komprehensif dan Paripurna
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Pedoman keselamatan & keamanan pasien
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. OPPE (On Going Professional Practice Evaluation) 2. Sasaran Kinerja Pegawai 3. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT Jiwa DAERAH Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : Pelayanan Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No 29 th 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. UU No 36 th 2009 Tentang Kesehatan 3. UU No 44 th 2009 Tentang Rumah Sakit 4. Peraturan Pemerintah No 32 th 1996 Tentang Tenaga Kesehatan 5. PMK No 512/Menkes/Per/IV/2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran
2.	Persyaratan Pelayanan	• Surat Rujukan dari PPK I
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Skrining Pasien Rawat Jalan 2. SPO Penuindaan Pelayanan 3. SPO Pemberian Informasi Pelayanan 4. SPO Pelayanan terhadap Pasien dengan kendala fisik dengan kesulitan bicara 5. SPO tata cara transfer pasien di Rumah Sakit 6. SPO Pengenalan Dokter Baru 7. SPO Merujuk Pasien keluar Rumah Sakit
4	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai jadwal kerja
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan

		Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah. Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	• Pelayanan Rawat Jalan
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	• 13 Klinik • Ruang Tunggu pasien • Peralatan Medis Sesuai Standar
8	Kompetensi Pelaksana	• Dokter Umum • Dokter Spesialis • Psikolog
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal 3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP)
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Umum : 11 Orang • Dokter Spesialis : 20 Orang • Psikolog : 6 Orang
12	Jaminan pelayanan	• Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Pedoman keselamatan & keamanan pasien
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. OPPE (On Going Professional Practice Evaluation) 2. Sasaran Kinerja Pegawai 3. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT Jiwa DAERAH Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 3. Kepmenkes 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan rumah sakit 4. SK Direktur RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah No 06/K/06.2/025/2016 Tentang Pelayanan Laboratorium Klinik
2	Persyaratan Pelayanan	Persiapan : 1. Blanko Pemeriksaan dari laboratorium klinik atau blanko pemeriksaan laboratorium dari dr rujukan 2. Identitas Pasien (nama dan tanggal lahir) 3. SEP pasien BPJS / Slip Pendaftaran 4. Penyediaan : 5. Reagen dengan berbagai kegunaan 6. BMHP 7. Pelaksanaan : 8. Pengambilan sampling dan pemeriksaan sesuai item atau kategori
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur dalam pelayanan Laboratorium menggunakan : 1. SPO Pelayanan Laboratorium Klinik 2. SPO Pengambilan sampel laboratorium 3. SPO Pemberian Identitas 4. SPO Penerimaan sampel 5. SPO Pendistribusian sampel 6. SPO Penilaian Sampel tidak memenuhi syarat 7. SPO Preparasi sampel laboratorium klinik 8. SPO Verifikasi Pra Analitik

		9. SPO Pemeliharaan / Kalibrasi Alat Laboratorium 10. SPO Pemakaian alat alat laboratorium 11. SPO Verifikasi Analitik 12. SPO Pemantapan Mutu Internal 13. SPO Pemantapan Mutu Eksternal 14. SPO Penerimaan Reagen atau BHP 15. SPO Pemakaian Reagen atau BHP 16. SPO Penyimpanan Reagen 17. SPO Pemakaian alat alat keselamatan kerja 18. SPO Monitoring Suhu dan kelembaban 19. SPO Pemakaian Alat Sistem Informasi Laboratorium 20. SPO Penanganan dan Penyimpanan Sampel 21. SPO Verifikasi Pasca Analitik 22. SPO Penyerahan hasil laboratorium 23. SPO Penyimpanan Dokumen 24. SPO Respon Time Pemeriksaan Laboratorium 25. SPO Pengelolaan Limbah
4	Jangka waktu penyelesaian	24 JAM, 7 HARI/MINGGU
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	• Pemeriksaan laboratorium dengan kebenaran pasien serta hasil yang tepat dan akurat
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	• Ruang Pendaftaran • Ruang Tunggu • Ruang Sampling / Ruang Pengambilan Sampel • Ruang Pra Analitik / Penerimaan Sampel • Ruang Pemeriksaan Patologi Klinik, Imunoserologi dan Hematologi • Ruang Pemeriksaan Mikrobiologi • Ruang Penyimpanan Reagen & Bahan Habis Pakai (BHP)

		• Peralatan Pemeriksaan Patologi Klinik & Imunoserologi, Mikrobiologi & Hematologi • Refrigerator • Blood Bank Refrigerator • Freezer - 20°C
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik dengan STR dan SIP 2. DIV Analis Kesehatan dengan STR dan SIP 3. DIII Analis Kesehatan dengan STR dan SIP 4. Tenaga Pekarya
9	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal 3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP)
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com 6. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	1. 1 dokter Spesialis Patologi Klinik 2. 1 dokter Umum 3. 10 analis Laboratorium 4. 1 Pekarya
12	Jaminan pelayanan	1. Pendaftaran dengan menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium beserta jaminan bila diperlukan 2. Pengambilan sampel berdasarkan urutan antrian dan sebelum tindakan dilakukan pencocokan identitas nama dan tanggal lahir serta pasien menandatangani inform concent 3. Pra analitik laboratorium dilakukan dengan pengecekan kualitas & kuantitas sampel serta dilampiri blanko permintaan pemeriksaan laboratorium 4. Pemeriksaan laboratorium klinik dilakukan bila alat memenuhi persyaratan Quality Control harian 5. Sampel memenuhi persyaratan kualitas dan kuantitas sampel 6. Hasil diserahkan pasien sesuai dengan nama dan tanggal lahir
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Pedoman keselamatan & keamanan pasien

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. OPPE (On Going Professional Practice Evaluation) 2. Sasaran Kinerja Pegawai 3. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu
----	----------------------------	---

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT Jiwa Daerah Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Pelayanan Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 3. Permenkes 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 4. Permenkes Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07 / MENKES / 659 / 2017 tentang Formularium Nasional 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan pasien 7. Peraturan Direktur SK Direktur 442/MPO/108-a/2017 Tentang Kebijakan Pelayanan Farmasi RSJD Dr.Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah
2	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poliklinik/ruang rawat inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Sesuai Identitas pasien (nama dan tanggal lahir)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Terima dan Telaah Resep Rawat Jalan 2. SPO Menghubungi Dokter 3. SPO Input Resep dalam SIM RS 4. SPO Penyiapan Obat Rawat Jalan 5. SPO Pemeriksaan Akhir 6. SPO Penyerahan Obat 7. SPO Pelayanan Informasi Obat untuk Pasien 8. SPO MESO Rawat Jalan

4	Jangka waktu penyelesaian	24 JAM, 7 HARI/MINGGU
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	• Obat dengan kebenaran pasien, obat, dosis, aturan pakai, dan waktu pemberian dengan Informasi obat
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	• Ruang Tunggu • Ruang Konseling • Formulir Konseling • Ruang Penerimaan resep • Ruang Penyiapan Obat • Ruang Penyerahan Obat • Ruang Penyimpanan Obat
8	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker dengan STRA dan SIPA yang sudah terakreditasi sesuai dengan rasio kebutuhan pelayanan 2. Tenaga Teknis Kefarmasian dengan STRTTK dan SIPTTK yang sudah terakreditasi sesuai dengan analisa beban kerja
9	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal 3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP)
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan

		Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	• 4 Apoteker • 22 Tenaga Tehnis Kefarmasian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel . (contoh)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan Resep akan dilayani dengan pemeriksaan silang berlapis 4 lapis 2. Pelayanan Resep pada yang membutuhkan kewaspadaan tinggi dilakukan pengecekan ganda 3. Penyerahan obat diberikan dengan Informasi Obat 4. Obat disimpan sesuaid engan stabilitas obat dan disiapkan dalam lingkungan yang bersih 5. Sumber sediaan farmasi dan alat kesehatan dari jalur resmi sesuai peraturan perundangan
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. Sasaran Kinerja Pegawai 2. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT JIWA DAERAH Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Pelayanan Radiologi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 3. Kepmenkes 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan rumah sakit 4. Permenkes 780 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan pelayanan radiologi 5. KMK Nomor 1014/Menkes/Sk/Xi/2008 Tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik Di Sarana Pelayanan 6. Keputusan Direktur RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah Nomor: 445.23/6649/2018 Tentang Kebijakan Pelayanan Radiodiagnostik dan Imaging
2	Persyaratan Pelayanan	1. Persiapan Foto Rontgen a. Surat permintaan foto rontgen dari dokter yang sudah diisi dan ditandatangani b. Identitas pasien (nama dan tanggal lahir) c. SEP pasien BPJS/Slip Pendaftaran 2. Penyediaan : a. Film dengan berbagai ukuran b. Amplop untuk hasil 3. Pelaksanaan : Pengambilan foto rontgen dilakukan di ruangan administrasi radiologi
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur dalam pelayanan radiologi menggunakan : 1. SPO Pelayanan radiodiagnostik dan imaging

		2. SPO Pelayanan Radiodiagnostik dan imaging untuk gawat darurat di luar jam kerja 3. SPO Pelayanan rujukan radiologi diluar rumah sakit 4. SPO Keamanan dan antisipasi bahaya radiasi SPO Pengujian alat pelindung diri apron timbal
4	Jangka waktu penyelesaian	24 JAM, 7 HARI/MINGGU
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah. Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	• Hasil foto rontgen yang telah di ekspertise radiolog
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. R Ruang Pendaftaran 2. Ruang Tunggu 3. Ruang pelayanan foto rontgen 4. Alat foto rontgen 5. Ruang pengolahan foto rontgen 6. Ruang Baca/Ekspertise foto rontgen
8	Kompetensi Pelaksana	• Dokter Radiolog (Dokter spesialis) • Radiografer
9	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal 3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah(SPIP)
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub

		5. Email : humasamino@gmail.com 6. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan).
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Spesialis radiologi • 6 radiografer
12	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan foto rontgen dilakukan dengan peralatan yang layak pakai dan sudah terkalibrasi 2. Petugas radiologi yang melayani foto rontgen adalah petugas yang kompeten dan mempunyai STR dan SIKR/SIP 3. Prosedur Pelayanan foto rontgen di update dan di review sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi 4. Penyerahan hasil foto rontgen sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pedoman keselamatan & keamanan pasien
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT JIWA DAERAH Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : Pelayanan Kasir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah ada inputan data dari pendaftaran, pelayanan IGD/Rawat Jalan/Rawat Inap/Penunjang Lainnya 2. Berkas pelayanan diserahkan ke kasir pada waktu pengurusan administrasi sesuai status penjamin pasien
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pasien Umum a. IGD: membayar ke kasir setelah selesai dilakukan pemeriksaan/tindakan oleh dokter IGD b. Rawat Jalan: membayar biaya pendaftaran dan pemeriksaan dokter setelah mendaftar, membayar biaya tindakan (jika ada tindakan di klinik) sebelum tindakan dilakukan, membayar biaya obat setelah menyerahkan resep ke farmasi c. Rawat Inap: membayar biaya pelayanan kesehatan ke kasir setelah kasir menginformasikan total biaya yang harus dibayar oleh pasien,

		pasien menerima biling/kuitansi setelah melakukan pembayaran 2. Pasien dengan penjamin/BPJS a. IGD : tidak melakukan pembayaran jika sesuai dengan persyaratan yang diminta oleh penjamin pasien b. Rawat Jalan : tidak melakukan pembayaran jika sesuai dengan persyaratan yang diminta oleh penjamin pasien c. Rawat Inap : tidak melakukan pembayaran jika sesuai dengan hak kelasnya (BPJS Kesehatan), melakukan pembayaran jika ada iur biaya (cost sharing)
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Pelayanan Kasir IGD (24 jam) 2. Pelayanan Kasir Rawat Jalan Paviliun Pandu Dewanata (07.00 – 14.00 WIB) 3. Pelayanan Kasir Rawat Jalan Gedung Komprehensif (07.00 – 14.00 WIB)
5	Biaya/tarif	Berdasarkan : 1. Permenkes RI nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. 2. Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah Sesuai Tarif INA-CBGs, NCC KEMENKES (Pasien UHC / JAMKESKOT)
6	Produk pelayanan	• Billing Pelayanan Pasien, Kuitansi, berkas klaim
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	3 Counter Kasir : • IGD (24Jam) • Rawat Jalan Paviliun Pandu Dewanata (pagi) • Rawat Jalan Gedung Komprehensif (pagi)
8	Kompetensi Pelaksana	• Minimal SLTA, Jujur, dapat mengoperasikan system informasi, bersedia kerja shift
9	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal

		3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP)
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilakukan melalui : 1. Kotak Saran 2. Hotline Service (089515636878) 3. Langsung Pelayanan Customer Service 4. Lapor Gub 5. Email : humasamino@gmail.com 6. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)
11	Jumlah Pelaksana	9 orang
12	Jaminan pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kasir yang didukung oleh system informasi terintegrasi
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pedoman keselamatan & keamanan pasien
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. Sasaran Kinerja Pegawai Sesuai dengan pelaporan indikator mutu

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT JIWA DAERAH Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH
NOMOR : 445/020.7/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN RSJD Dr. AMINO
GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA
TENGAH

MAKLUMAT PELAYANAN

RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO PROVINSI JAWA TENGAH

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.”

DIREKTUR RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

ttd

ALEK JUSRAN