



GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 50 TAHUN 2013

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
PENYELENGGARAAN JAMINAN KESEHATAN SOSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum menyebutkan bahwa instansi pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan layanan Umum menggunakan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Gubernur;
- b. bahwa sebagai upaya peningkatan kesehatan dan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Sosial;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Sosial;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1050 Nomor 58);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4503);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);

12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 9);
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas dan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 48);
14. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 19 Tahun 2011 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Semesta (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 19);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENYELENGGARAAN JAMINAN KESEHATAN SOSIAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Standar Pelayanan Minimal adalah ukuran batas minimal mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dipenuhi oleh Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial.
2. Dimensi mutu adalah suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efisiensi, kenyamanan dan kesinambungan pelayanan.
3. Standar adalah nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai.
4. Definisi Operasional adalah uraian yang dimaksud untuk menjelaskan pengertian dari indikator.
5. Frekuensi Pengumpulan data adalah frekuensi pengambilan data dari sumber data untuk tiap indikator.
6. Periode Analisis adalah rentang waktu pelaksanaan kajian terhadap indikator kinerja yang dikumpulkan.
7. Pembilang (numerator) adalah besaran sebagai nilai pembilang dalam rumusan indikator kinerja.
8. Penyebut (denominator) adalah besaran sebagai nilai pembagi dalam rumusan indikator kinerja.

9. Sumber data adalah sumber bahan nyata atau keterangan yang dapat dijadikan dasar kajian yang berhubungan langsung dengan persoalan.
10. Daerah adalah Daerah Istimewa Yogyakarta.
11. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
12. Dinas adalah Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta.
13. Supervisor medis adalah dokter dan dokter gigi dengan segala kewenangan dan kompetensinya.
14. Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial yang selanjutnya disebut Bapel Jamkesos adalah Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.

## BAB II

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN SOSIAL

#### Pasal 2

Setiap penduduk daerah berhak mendapat jaminan pembiayaan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 3

- (1) Bapel Jamkesos wajib melaksanakan pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal.
- (2) Kepala Bapel Jamkesos bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimal.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh tenaga dengan kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 4

- (1). Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 terdiri dari :
  - a. kebijakan;
  - b. kepesertaan;
  - c. pemeliharaan kesehatan; dan
  - d. pelayanan administrasi.
- (2). Indikator, standar dan uraian Standar Pelayanan Minimal penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (3). Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyelenggaraan pelayanan Bapel Jamkesos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Dinas.

## Pasal 5

- (1) Setiap penduduk daerah dapat memberikan saran dan/atau pengaduan terhadap pelayanan Bapel Jamkesos yang tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal.
- (2) Saran dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Kepala Bapel Jamkesos.
- (3) Mekanisme pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Dinas.

## BAB III

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Bagian Kesatu Pembinaan

## Pasal 6

- (1). Pembinaan penyelenggaraan Bapel Jamkesos dilakukan oleh Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- (2). Pembinaan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, monitoring dan evaluasi, pendidikan dan latihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup :
  - a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal;
  - b. penyusunan rencana pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
  - c. penilaian prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
  - d. pelaporan prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan Minimal; dan
  - e. pembinaan pengelolaan keuangan.

#### Bagian Kedua Pengawasan

## Pasal 7

Pengawasan penyelenggaraan operasional Bapel Jamkesos dilakukan oleh lembaga pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 8

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap Bapel Jamkesos disamping dilakukan oleh pejabat pembina dan pengawas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 juga dilakukan oleh Dewan Pengawas.
- (2) Dewan Pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 21 Agustus 2013

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

TTD

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 21 Agustus 2013

SEKRETARIS DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

TTD

ICHSANURI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2013 NOMOR 50

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.  
NIP. 19640714 199102 1 001

LAMPIRAN  
 PERATURAN GUBERNUR  
 DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
 NOMOR 50 TAHUN 2013  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
 PENYELENGGARAAN JAMINAN  
 KESEHATAN SOSIAL

A. STANDAR PELAYANAN MINIMAL JENIS PELAYANAN, INDIKATOR DAN STANDAR

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	STANDAR
1	Kebijakan		
	Penerapan <i>Memorandum of Understanding</i> (MoU) di Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK)	1) Perjanjian Kerja Sama ( <i>Memorandum of Understanding</i> ) antara Bapel Jamkesos dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan	100%
		2) Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesos sebagai pedoman pelaksanaan program Jamkesos di Pemberi Pelayanan Kesehatan	100%
		3) Penggunaan Daftar dan Harga Obat Generik di Pemberi Pelayanan Kesehatan	90%
	Penerapan kontrak dengan peserta Jamkesos	1) Perjanjian Kerja Sama antara Bapel Jamkesos dengan peserta Jamkesos 2) Penyampaian hak dan kewajiban serta paket manfaat yang diterima oleh peserta.	100%
	Penerapan kontrak dengan pemberi dana	Perjanjian Kerja Sama antara Bapel Jamkesos dengan pihak pemberi dana	100%
2	Kepesertaan		
	a. Pendaftaran peserta	Waktu pelayanan < 5 menit	80%
	b. Verifikasi peserta	Waktu pelayanan < 5 menit	80%
	c. Penanganan keluhan	Waktu penyelesaian < 30 menit	80%
	d. <i>Customer service</i>	Kepuasan pelanggan	90%

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	STANDAR
3	Pemeliharaan Kesehatan		
	a. Penjaminan awal	Waktu penyelesaian < 20 menit	90%
	b. Penjaminan obat/ pelayanan berbiaya tinggi	Waktu penyelesaian < 30 menit	90%
	c. Penjaminan akhir	Waktu penyelesaian < 30 menit	90%
	d. Penanganan keluhan tentang paket manfaat	Waktu penyelesaian < 30 menit	90%
	e. Penanganan penjaminan klaim	Waktu penyelesaian < 3 menit/ berkas klaim pasien	90%
	f. Penyelesaian <i>Memorandum of Understanding</i> dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan	Waktu penyelesaian < 1 bulan	90%
4	Keuangan / Pembiayaan		
	a. Pelayanan administrasi pembayaran klaim	Waktu penyelesaian < 15 menit/ per Pemberi Pelayanan Kesehatan	90%
	b. Pembayaran klaim ke Pemberi Pelayanan Kesehatan	< 15 hari setelah berkas klaim dinyatakan lengkap	90%
	c. Surat menyurat	< 1 minggu setelah surat masuk	90%
	d. Penanganan keluhan pelanggan	< 1 minggu	90%
	e. Laporan tahunan	Satu tahun sekali	100%

## B. URAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

### I. KEBIJAKAN

1. Penerapan *Memorandum of Understanding*/Perjanjian Kerja Sama dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan

JUDUL	PENERAPAN <i>MEMORANDUM OF UNDERSTANDING</i> / PERJANJIAN KERJA SAMA DENGAN PEMBERI PELAYANAN KESEHATAN
Dimensi mutu	Efektif dan efisiensi
Tujuan	Pengendalian mutu dan biaya
Definisi Operasional	Pelaksanaan perjanjian kerjasama antara Bapel Jamkesos dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan dalam pemberian paket manfaat bagi peserta jamkesos
Frekuensi pengumpulan data	Setiap tahun

<b>JUDUL</b>	<b>PENERAPAN MEMORANDUM OF UNDERSTANDING/ PERJANJIAN KERJA SAMA DENGAN PEMBERI PELAYANAN KESEHATAN</b>
Periode analisa	1 tahun sekali
Numerator	Dokumen perjanjian kerjasama
Denominator	Jumlah Pemberi Pelayanan Kesehatan
Sumber Data	Evaluasi dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan 6 bulan sekali
Standar	100%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan kesehatan

2. Penerapan *Memorandum of Understanding/Perjanjian Kerja Sama* dengan Peserta Mandiri

<b>JUDUL</b>	<b>PENERAPAN MEMORANDUM OF UNDERSTANDING/ PERJANJIAN KERJA SAMA DENGAN PESERTA MANDIRI</b>
Dimensi mutu	Efektif dan efisiensi
Tujuan	Pengendalian mutu dan biaya
Definisi Operasional	Pelaksanaan perjanjian kerjasama antara Bapel Jamkesos dengan peserta mandiri dalam pemberian paket manfaat
Frekuensi pengumpulan data	3 bulan sekali
Periode analisa	6 bulan sekali
Numerator	Dokumen perjanjian kerjasama
Denominator	Jumlah peserta mandiri
Sumber Data	Kepesertaan
Standar	100%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Kepesertaan

3. Penyampaian Informasi Hak dan Kewajiban Peserta Mandiri

<b>JUDUL</b>	<b>PENYAMPAIAN INFORMASI HAK DAN KEWAJIBAN PESERTA MANDIRI</b>
Dimensi mutu	Efektif dan efisiensi
Tujuan	Pengendalian mutu dan biaya
Definisi Operasional	Penyampaian informasi hak dan kewajiban peserta mandiri dalam pemberian paket manfaat
Frekuensi pengumpulan data	3 bulan sekali
Periode analisa	6 bulan sekali
Numerator	Jumlah peserta mandiri yang terpapar akan hak dan kewajiban dalam pemberian paket manfaat
Denominator	Jumlah peserta mandiri
Sumber Data	Evaluasi pelaksanaan rekrutmen peserta mandiri 3

<b>JUDUL</b>	<b>PENYAMPAIAN INFORMASI HAK DAN KEWAJIBAN PESERTA MANDIRI</b>
	bulan sekali
Standar	100%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Kepesertaan

4. Penerapan *Memorandum of Understanding/* Perjanjian Kerja Sama dengan Pemberi Dana

<b>JUDUL</b>	<b>PENERAPAN MEMORANDUM OF UNDERSTANDING/ PERJANJIAN KERJASAMA DENGAN PEMBERI DANA</b>
Dimensi mutu	Efektif dan efisiensi
Tujuan	Pengendalian mutu dan biaya
Definisi Operasional	Pelaksanaan perjanjian kerjasama antara Bapel Jamkesos dengan pemberi dana dalam pemberian paket manfaat
Frekuensi pengumpulan data	Minimal 1 tahun sekali
Periode analisa	1 tahun sekali
Numerator	Dokumen perjanjian kerjasama
Denominator	Jumlah pemberi dana
Sumber Data	Evaluasi dgn pemberi dana
Standar	100%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan Kesehatan

## II. KEPESERTAAN

1. Pendaftaran Peserta

<b>JUDUL</b>	<b>PENDAFTARAN PESERTA DENGAN WAKTU PELAYANAN &lt; 5 MENIT</b>
Dimensi mutu	Akses dan Legalitas
Tujuan	Terselenggaranya pelayanan administrasi jaminan kesehatan yang cepat dan responsif dalam mengakses pelayanan
Definisi Operasional	Waktu yang dibutuhkan peserta untuk mendapatkan pelayanan sejak diserahkannya berkas-berkas administrasi dan diterima oleh petugas sampai dikeluarkannya lembar disposisi
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	3 bulan sekali
Numerator	Jumlah waktu layanan < 5 menit
Denominator	Jumlah seluruh peserta yang dilayani selama 1 minggu
Sumber Data	Register/pencatatan peserta yang mengakses jaminan kesehatan di Bapel Jamkesos

<b>JUDUL</b>	<b>PENDAFTARAN PESERTA DENGAN WAKTU PELAYANAN &lt; 5 MENIT</b>
Standar	80%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Kepesertaan

## 2. Verifikasi Peserta

<b>JUDUL</b>	<b>VERIFIKASI PESERTA DENGAN WAKTU PELAYANAN &lt; 5 MENIT</b>
Dimensi mutu	Efektif dan efisiensi
Tujuan	Pengendalian kepesertaan yang dilakukan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
Definisi Operasional	Waktu yang digunakan petugas untuk melakukan penelusuran identitas kepesertaan Balai Penyelenggara Jamkesos
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	3 bulan sekali
Numerator	Jumlah waktu layanan < 5 menit
Denominator	Jumlah seluruh peserta yang dilayani selama 1 minggu
Sumber Data	<i>Data base</i> kepesertaan Balai Penyelenggara Jamkesos
Standar	80%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Kepesertaan

## 3. Penanganan Keluhan

<b>JUDUL</b>	<b>PENANGANAN KELUHAN DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 30 MENIT</b>
Dimensi mutu	Akses dan kenyamanan
Tujuan	Mengakomodir masukan-masukan yang bersifat membangun dan penyelesaian permasalahan terhadap kebijakan, sistem dan prosedur, serta mekanisme penjaminan kesehatan
Definisi Operasional	Menerima dan menelaah serta memberi penyelesaian keluhan peserta atau pemangku kepentingan terhadap pelayanan Bapel Jamkesos
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	6 bulan sekali
Numerator	Jumlah keluhan yang tertangani dengan waktu penyelesaian < 30 menit
Denominator	Jumlah seluruh peserta yang dilayani selama 1 minggu
Sumber Data	Registrasi / pencatatan keluhan pelanggan terhadap pelayanan Bapel Jamkesos

<b>JUDUL</b>	<b>PENANGANAN KELUHAN DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 30 MENIT</b>
Standar	80%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Kepesertaan

#### 4. Customer Service

<b>JUDUL</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN</b>
Dimensi mutu	Kenyamanan dan akses
Tujuan	Tergambarnya persepsi pelanggann terhadap mutu pelayanan di Bapel Jamkesos
Definisi Operasional	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan di Bapel Jamkesos
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisa	3 bulan
Numerator	Jumlah peserta yang menyatakan kepuasannya pada penilai pelayanan Bapel Jamkesos melalui survei
Denominator	Jumlah total peserta yang disurvei
Sumber Data	Hasil survei kepuasan yang dilakukan oleh Balai penyelenggara Jamkesos
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Kepesertaan

### III. PEMELIHARAAN KESEHATAN

#### 1. Penjaminan Awal

<b>JUDUL</b>	<b>PEMBERIAN SURAT PENJAMINAN AWAL DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 20 MENIT</b>
Dimensi mutu	Efisien dan Efektifitas
Tujuan	Tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan jaminan awal
Definisi Operasional	Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan peserta sejak registrasi, seleksi sampai pada pemberian surat penjaminan awal dari Balai Penyelenggara Jamkesos
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	3 bulan sekali
Numerator	Jumlah waktu layanan < 20 menit
Denominator	Jumlah seluruh surat jaminan awal yang dikeluarkan/ dibuat oleh Balai Penyelenggara Jaminan kesehatan sosial
Sumber Data	Rekap/ Register surat penjaminan awal
Standar	90 %
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan Kesehatan

## 2. Penjaminan Obat / Pelayanan Berbiaya Tinggi

<b>JUDUL</b>	<b>PEMBERIAN SURAT PENJAMINAN OBAT / PELAYANAN BERBIAYA TINGGI DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 30 MENIT</b>
Dimensi mutu	Efisien dan Efektifitas
Tujuan	Tergambarnya efektifitas dan efisiensi pemberian surat jaminan obat / pelayanan medis berbiaya tinggi
Definisi Operasional	Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan peserta sejak registrasi, seleksi sampai pada pemberian surat penjaminan obat
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	3 bulan sekali
Numerator	Jumlah waktu layanan < 30 menit
Denominator	Jumlah seluruh surat jaminan obat / pelayanan medis berbiaya tinggi
Sumber Data	Rekapan surat penjaminan obat / pelayanan medis berbiaya tinggi
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan Kesehatan dibantu: (Konsultan medis oleh Supervisor medis, Administrator pelayanan oleh administrator kesehatan)

## 3. Penjaminan Akhir

<b>JUDUL</b>	<b>PEMBERIAN SURAT PENJAMINAN OBAT DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 30 MENIT</b>
Dimensi mutu	Efisien dan Efektifitas
Tujuan	Tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan surat jaminan akhir
Definisi Operasional	Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan surat jaminan akhir peserta sejak registrasi, seleksi sampai pada pelaksanaan pemberian surat penjaminan akhir
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	3 bulan sekali
Numerator	Jumlah waktu layanan < 30 menit
Denominator	Jumlah seluruh surat jaminan akhir
Sumber Data	Rekapan /register surat penjaminan akhir
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan Kesehatan dibantu: (Konsultan medis oleh Supervisor medis, Administrasi pelayanan oleh administrator kesehatan)

#### 4. Penanganan Keluhan tentang Paket Manfaat

<b>JUDUL</b>	<b>PENANGANAN KELUHAN TENTANG PAKET MANFAAT DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 30 MENIT</b>
Dimensi mutu	Kenyamanan dan Efektifitas
Tujuan	Tergambarnya pelayanan (penanganan keluhan pelanggan) tamu di Bapel jamkesos dengan nyaman
Definisi Operasional	Waktu proses penanganan keluhan pelanggan adalah proses diterimanya keluhan pelanggan yang datang di Bapel Jamkesos sampai ditangani hingga selesai
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisa	3 bulan
Numerator	Jumlah penanganan keluhan pelanggan tentang paket manfaat selesai dalam waktu < 30 menit
Denominator	Jumlah seluruh keluhan pelanggan tentang paket manfaat selama 2 minggu
Sumber Data	Hasil survei
Standar	80%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan Kesehatan dibantu: (Konsultan medis oleh Supervisor medis, Administrasi pelayanan oleh administrator kesehatan)

#### 5. Penanganan Penjaminan Administrasi Klaim

<b>JUDUL</b>	<b>PENANGANAN PENJAMINAN KLAIM DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 10 MENIT/BERKAS KLAIM PASIEN</b>
Dimensi mutu	Efisien dan Efektifitas
Tujuan	Tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan penanganan klaim
Definisi Operasional	Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memverifikasi klaim pelayanan PPK sejak klaim masuk dan dinyatakan lengkap secara administratif sampai hasil verifikasi selesai
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	3 bulan
Numerator	Jumlah klaim yang selesai < 10 menit / berkas klaim pasien
Denominator	Jumlah klaim dalam 1 minggu
Sumber Data	Registrasi klaim masuk
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan Kesehatan dibantu: Konsultan medis oleh Supervisor medis, Administrasi pelayanan oleh administrator kesehatan)

6. Penyelesaian *Memorandum of Understanding* dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan

<b>JUDUL</b>	<b>PENYELESAIAN MEMORANDUM OF UNDERSTANDING DENGAN PEMBERI PELAYANAN KESEHATAN DENGAN WAKTU PENYELESAIAN &lt; 1 BULAN</b>
Dimensi mutu	Efisien, Efektifitas dan kepuasan
Tujuan	Tergambarnya efektifitas dan kecepatan penyelesaian Memorandum Of Understanding dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan
Definisi Operasional	Lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan Memorandum Of Understan-ding sejak proses seleksi sampai dengan pengambilan/penyerahan MOU kepada Pemberi Pelayanan Kesehatan
Frekuensi pengumpulan data	1 Tahun sekali
Periode analisa	1 Tahun sekali
Numerator	Jumlah waktu penyelesaian < 1 bulan
Denominator	Jumlah seluruh Memorandum Of Understanding dalam 1 tahun
Sumber Data	Rekap Memorandum Of Understanding
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Seksi Pemeliharaan Kesehatan

#### IV. KEUANGAN

1. Pelayanan Administrasi Pembayaran Klaim

<b>JUDUL</b>	<b>PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN KLAIM DENGAN WAKTU PENYELESAIAN ≤ 15 MENIT PER PPK</b>
Dimensi mutu	Efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi
Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan administrasi pembayaran klaim
Definisi Operasional	Waktu layanan adalah lama waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan administrasi klaim Pemberi Pelayanan Kesehatan sejak verifikasi klaim masuk selesai dan siap bayar
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisa	3 bulan
Numerator	Jumlah waktu layanan ≤ 15 menit /pemberi pelayanan kesehatan
Denominator	Jumlah seluruh klaim masuk siap bayar dalam 1 bulan
Sumber Data	Registrasi klaim masuk siap bayar
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Subbagian Tata Usaha

## 2. Pembayaran Klaim ke Pemberi Pelayanan Kesehatan

<b>JUDUL</b>	<b>PEMBAYARAN KLAIM KE PEMBERI PELAYANAN KESEHATAN &lt; 15 HARI SETELAH BERKAS KLAIM DINYATAKAN LENGKAP</b>
Dimensi mutu	Efisien, Efektifitas dan kepuasan
Tujuan	Tergambarnya efektifitas dan kecepatan pembayaran klaim ke Pemberi Pelayanan Kesehatan
Definisi Operasional	Lamanya waktu yang diperlukan untuk membayar klaim ke Pemberi Pelayanan Kesehatan sejak berkas klaim dinyatakan lengkap sampai pelaksanaan pembayaran klaim.
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisa	3 bulan
Numerator	Jumlah waktu layanan < 15 hari
Denominator	Jumlah seluruh pembayaran klaim Pemberi Pelayanan Kesehatan dalam 1 bulan
Sumber Data	Registrasi klaim dibayar
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Subbagian Tata Usaha

## 3. Surat Menyurat

<b>JUDUL</b>	<b>PROSES SURAT MENYURAT DISELESAIKAN DALAM WAKTU &lt; 1 MINGGU</b>
Dimensi mutu	Efektifitas dan kepuasan
Tujuan	Terwujudnya daya dukung Subbagian Tata Usaha terhadap kepastian waktu dan kepuasan pelanggan
Definisi Operasional	Waktu proses surat menyurat adalah waktu yang dibutuhkan sejak diterimanya surat sampai dengan selesai pembuatan surat jawaban
Frekuensi pengumpulan data	1 minggu
Periode analisa	3 bulan
Numerator	Jumlah surat yang selesai dalam waktu < 1 minggu
Denominator	Jumlah surat masuk dalam 1 minggu
Sumber Data	Survei total sampling
Standar	90 %
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Subbagian Tata Usaha

## 4. Penanganan Keluhan Pembayaran Klaim

<b>JUDUL</b>	<b>PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN &lt; 1 MINGGU</b>
Dimensi mutu	Kenyamanan dan Efektifitas
Tujuan	Terlaksananya pelayanan tamu di Bapel jamkesos dengan nyaman

Definisi Operasional	Waktu proses penanganan keluhan pelanggan yang berkaitan dengan pembiayaan /keuangan adalah proses diterimanya keluhan pelanggan yang datang di Bapel Jamkesos sampai mendapatkan penanganan
Frekuensi pengumpulan data	2 minggu
Periode analisa	3 bulan
Numerator	Jumlah penanganan keluhan pelanggan selesai dalam waktu < 1 minggu
Denominator	Jumlah proses penerimaan keluhan pelanggan selama 2 minggu
Sumber Data	Survei
Standar	90%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Subbagian Tata Usaha

#### 5. Laporan Tahunan

<b>JUDUL</b>	<b>LAPORAN TAHUNAN DILAKUKAN SATU TAHUN SEKALI</b>
Dimensi mutu	Akuntabilitas, Solvabilitas, continuitas
Tujuan	Tergambarnya Akuntabilitas, Solvabilitas, continuitas kondisi keuangan setiap tahunnya
Definisi Operasional	Pelaksanaan pembuatan laporan keuangan tahunan yang dilakukan setiap tahun
Frekuensi pengumpulan data	6 bulan
Periode analisa	1 tahun
Numerator	Jumlah laporan tahunan yang dilakukan
Denominator	Jumlah laporan keuangan dalam 6 bulan
Sumber Data	Laporan keuangan
Standar	100%
Penanggung Jawab Pengumpul data	Kepala Subbagian Tata Usaha

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

TTD

HAMENGKU BUWONO X

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.  
NIP. 19640714 199102 1 001