



WALIKOTA SINGKAWANG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN WALIKOTA SINGKAWANG

NOMOR 50 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SINGKAWANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz, diperlukan adanya suatu petunjuk prosedural yang dapat memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
- b. bahwa proses pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat merupakan prinsip yang harus dikedepankan oleh setiap perangkat daerah dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan sesuai Peraturan Perundang-undangan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz;

- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4119);
  3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4431);
  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 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
  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 Peraturan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014

- Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5197);
  11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
  13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
  15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/Menkes/SK/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
  16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691 / Menkes / Per / VIII / 2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 541);
  17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

18. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1221);

19. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);

MEMUTUSKAN;

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ KOTA SINGKAWANG.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Singkawang.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Singkawang.
4. Direktur adalah Kepala Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Kota Singkawang.
5. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Kota Singkawang yang selanjutnya disebut RSUD dr. Abdul Aziz adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah Kota Singkawang.
6. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah perangkat daerah atau unit kerja pada Perangkat Daerah di lingkungan

Pemerintah Daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

7. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang selanjutnya disingkat FKRTL adalah fasilitas kesehatan yang meliputi klinik utama atau yang setara, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.
8. Pola Pengelolaan Keuangan BLUD yang selanjutnya disingkat PPK-BLUD adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya.
9. Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan berupa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada seseorang dalam rangka observasi, diagnosis, pengobatan atau pelayanan kesehatan lainnya.
10. Kode etika profesi adalah suatu tatanan etika yang telah disepakati oleh suatu kelompok masyarakat tertentu.
11. Tarif adalah imbalan atas barang dan/atau jasa yang diberikan oleh BLUD termasuk imbal hasil yang wajar dari investasi dana, dapat bertujuan untuk menutup seluruh atau sebagian dari biaya per unit layanan.
12. Tarif *Indonesian-Case Based Group* yang selanjutnya disingkat Tarif INA-CBG's adalah besaran pembayaran klaim oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kepada FKRTL atas paket layanan yang didasarkan kepada pengelompokan diagnosis penyakit dan prosedur.
13. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan kepada pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap.
14. Pelayanan Rawat Inap adalah pelayanan kepada pasien untuk observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan atau kesehatan lainnya dengan menempati tempat tidur.

15. Pelayanan Rawat Darurat adalah pelayanan kesehatan tingkat lanjutan yang harus diberikan secepatnya untuk mencegah/menanggulangi resiko kematian atau cacat.
16. Keadaan Darurat adalah keadaan yang segera ditanggulangi yang ada hubungan mengancam jiwa pasien/keadaan kritis.
17. Pelayanan Farmasi adalah pelayanan obat-obatan, bahan kimia, dan bahan-bahan/alat kesehatan habis pakai yang digunakan langsung dalam rangka Observasi, Diagnosis Pengobatan, Rehabilitasi.
18. Pelayanan Medik adalah pelayanan terhadap pasien yang dilaksanakan oleh tenaga medik.
19. Dokter Penanggungjawab Pasien yang selanjutnya disingkat DPJP adalah dokter yang bertanggungjawab sepenuhnya atas pengelolaan asuhan medis terhadap seorang pasien sesuai dengan kewenangan klinis.
20. Tindakan Medik Bedah adalah tindakan pembedahan yang menggunakan pembiusan umum, pembiusan lokal, atau tanpa pembiusan.
21. Tindakan Medik Non Bedah adalah tindakan tanpa pembedahan.
22. Pelayanan Penunjang Medik adalah pelayanan untuk penunjang penegakan diagnosis dan terapi.
23. Pelayanan Penunjang Non Medik yang secara tidak langsung berkaitan dengan pelayanan medik.
24. Pelayanan Konsultasi Khusus adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk konsultasi psikologi, gizi dan konsultasi lainnya.
25. Pelayanan Medical-Legal adalah pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepentingan hukum.
26. Pemularasaan/Perawatan Jenazah adalah kegiatan yang meliputi perawatan jenazah, konservasi bedah mayat yang dilakukan oleh RSUD untuk kepentingan pelayanan kesehatan, pemakaman dan kepentingan proses peradilan.
27. Jasa Pelayanan adalah imbalan yang diterima oleh pelaksana pelayanan atas jasa yang diberikan kepada pasien dalam rangka Observasi, Diagnosis, Pengobatan, Konsultasi, Visite, Rehabilitasi Medik dan atau Pelayanan lainnya.

28. Jasa Sarana adalah imbalan yang diterima oleh RSUD atas pemakaian saran, fasilitas RSUD, bahan obat-obatan, bahan kimia, dan alat kesehatan habis pakai yang digunakan langsung dalam rangka Observasi, Diagnosis, Pengobatan, dan Rehabilitasi.
29. Akomodasi adalah penggunaan fasilitas rawat inap termasuk makan di RSUD.
30. Pasien adalah setiap orang yang menerima jasa pelayanan dan jasa sarana pada RSUD.
31. Penjamin adalah orang atau badan hukum sebagai penanggung biaya pelayanan kesehatan dari seseorang yang menggunakan/mendapat pelayanan di RSUD.
32. Pelayanan Konsultasi, Informasi dan Edukasi permasalahan terkait pelayanan kesehatan tingkat lanjut adalah mekanisme dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam membutuhkan informasi mengenai permasalahan pelayanan.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

Maksud dibentuknya Peraturan Walikota ini adalah sebagai Standar Pelayanan di RSUD dr. Abdul Aziz dalam melaksanakan urusan wajib Pemerintah Daerah di bidang pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan.

#### Pasal 3

Tujuan dibentuknya Peraturan Walikota ini adalah :

- a. sebagai alat untuk menjamin dan meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib;
- b. meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan di Kota Singkawang;
- c. memberikan standar yang jelas sebagai tolok ukur pemenuhan pelaksanaan pelayanan rujukan tingkat lanjutan kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

- d. alat ukur untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang secara teknis mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas pelayanan dan
- e. jaminan konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan proses.

#### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi :

- a. Standar Pelayanan;
- b. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjut;
- c. Jenis Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjut di RSUD dr. Abdul Aziz;
- d. Pelaksanaan Standar Pelayanan;
- e. Maklumat Pelayanan Publik dan Kode Etik Petugas Pelayanan;
- f. Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan;
- g. Ketentuan lain-lai; dan
- h. Ketentuan Penutup.

### BAB III

#### STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 5

- (1) Melalui Standar Pelayanan dapat diketahui indikator pelayanan yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang dapat terjadi dalam penerapan standar pelayanan tersebut.
- (2) Standar Pelayanan di RSUD dr. Abdul Aziz meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. dasar hukum;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu pelayanan;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;



- i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - k. jumlah pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3). Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### BAB IV

##### PRINSIP PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN RUJUKAN TINGKAT LANJUTAN

#### Pasal 6

- (1) Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan ditetapkan sebagai rangkaian proses yang terdiri dari proses pendaftaran dengan membawa kelengkapan administrasi.
- (2) Administrasi yang harus dilengkapi adalah fotocopy Kartu Tanda Penduduk, fotocopy kartu keluarga, fotocopy kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial /fococopy Kartu Jaminan Kesehatan Daerah, Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama atau resume pasien pulang, surat keterangan tidak mampu dan atau surat jaminan dari instansi penjamin.
- (3) Proses pendaftaran dapat dilakukan di loket pendaftaran dengan ketentuan:
  - a. apabila pasien dalam kategori tidak memerlukan tindakan segera, maka cukup mendaftar di loket pendaftaran;
  - b. pasien yang datang diluar jam pendaftaran poliklinik termasuk hari libur, maka pendaftaran dilakukan di administrasi ruang Instalasi Gawat Darurat; atau
  - c. pasien dengan tindakan segera dan/atau memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pendaftaran dilakukan dibagian administrasi di ruang Instalasi Gawat Darurat.

- (4) Proses pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh tim, mulai dari proses administrasi sampai dengan tindakan medis dan non medis yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Proses pengawasan pelayanan dilakukan secara eksternal dan internal, yaitu:
- a. Pengawasan eksternal dilakukan oleh Perangkat Daerah seperti Inspektorat, Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi, Ombudsman Provinsi, Dewan Pengawas Rumah Sakit; dan
  - b. Pengawasan Internal dilakukan oleh direksi dan Satuan Pengawas Internal.
- (6) Proses pembinaan administratif pelayanan dilaksanakan oleh Direktur RSUD dr Abdul Aziz yang sesuai dengan wewenang tugas dan fungsi.

#### Pasal 7

Sebelum dilakukan tindakan medis dan non medis dapat didahului dengan penandatanganan *Inform Consent* dari pihak pasien atau keluarga pasien.

### BAB V

#### JENIS PELAYANAN KESEHATAN RUJUKAN TINGKAT LANJUTAN

#### Pasal 8

Jenis Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan di RSUD dr. Abdul Aziz terdiri dari:

a. Pelayanan Medis dan Keperawatan:

1. Pelayanan gawat darurat;
2. Pelayanan rawat jalan;
3. Pelayanan rawat inap;
4. Pelayanan bedah sentral;
5. Pelayanan persalinan;
6. Pelayanan rehabilitasi medis;
7. Pelayanan hemodialisa (HD);
8. Pelayanan Intensive Care Unit (ICU); dan
9. Pelayanan Neonate Intensive Care Unit (NICU).

b. Pelayanan Penunjang Medis :

1. Instalasi radiologi ;
2. Instalasi laboratorium;
3. Instalasi farmasi; dan
4. Instalasi pusat sterilisasi alat.

c. Pelayanan Penunjang Non Medis :

1. Instalasi gizi;
2. Pelayanan ambulance;
3. Instalasi sanitasi; dan
4. Instalasi pemeliharaan sarana dan prasarana.

d. Pelayanan Umum :

1. Pelayanan Pendaftaran;
2. Pelayanan Surat Keterangan Dokter (SKD);
3. Pelayanan Surat Keterangan Medis;
4. Pelayanan Keuangan;
5. Pelayanan Surat Keterangan Visum; dan
6. Pelayanan Medical Chek Up.

Pasal 9

Seluruh jenis pelayanan kesehatan tingkat lanjutan memiliki kedudukan yang sama atas nama kepentingan umum dalam rangka pelayanan publik di Kota Singkawang.

BAB VI

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK DAN KODE ETIK PETUGAS PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan RSUD dr. Abdul Aziz mempunyai maklumat yang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

- (2) Maklumat Pelayanan Publik dan Kode Etik Petugas Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

## BAB VII

### PELAKSANAAN PROSES PELAYANAN

#### Pasal 11

- (1) RSUD dr. Abdul Aziz wajib melaksanakan pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota ini.
- (2) Direktur RSUD dr. Abdul Aziz bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan yang dipimpinnya sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota ini.
- (3) Penyelenggara pelayanan dilakukan oleh tenaga dengan kualifikasi dan kompetensi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 12

- (1) Direktur RSUD dr. Abdul Aziz menyusun rencana Standar Pelayanan, target, serta upaya dan pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit yang dipimpinnya.
- (2) Setiap unit pelayanan dan administrasi manajemen RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang menyusun rencana kerja serta upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit yang dipimpinnya berdasarkan Standar Pelayanan Minimal.
- (3) Setiap pelaksanaan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan yang menjadi tugasnya harus sesuai dengan Standar Pelayanan RSUD dr. Abdul Aziz.

## BAB VIII

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 13

Terhadap petugas di unit-unit pelayanan yang tidak mentaati Standar Pelayanan yang sudah menjadi ketetapan Peraturan Walikota, maka akan dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD dr. Abdul Aziz.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Singkawang.

Ditetapkan di Singkawang  
pada tanggal 11 Desember 2018

WALIKOTA SINGKAWANG,  
ttd  
TJHAI CHUI MIE

Diundangkan di Singkawang  
pada tanggal 11 Desember 2018

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,  
ttd

BUJANG SUKRI

BERITA DAERAH KOTA SINGKAWANG TAHUN 2018 NOMOR 48

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



YASMALIZAR, SH  
NIP. 19681016 199803 1 004