



BUPATI KETAPANG
PROVINSI KALIMATAN BARAT

PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 57 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH, PUSKESMAS RAWAT INAP
DAN PUSKESMAS NON RAWAT INAP
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KETAPANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, perlu Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk lebih menjamin konsistensi pelayanan, baik dari segi mutu, waktu dan tahapan kegiatan, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Bidang Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah, Puskesmas Rawat Inap dan Puskesmas Non Rawat Inap di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5942);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/Menkes/Per/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
16. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 123);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH, PUSKESMAS RAWAT INAP DAN PUSKESMAS NON RAWAT INAP DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Ketapang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Ketapang.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, yang perinciannya sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III STANDAR, KOMPONEN DAN PENERAPAN

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) meliputi:
 - a. bidang pelayanan rumah sakit umum daerah;
 - b. bidang pelayanan puskesmas rawat inap; dan
 - c. bidang pelayanan puskesmas non rawat inap;

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*):
 1. sistem, mekanisme dan prosedur;
 2. persyaratan;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

 - b. komponen pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*):
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 4

- (1) Komponen penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a wajib diterapkan dan dipublikasikan oleh Pelaksana pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
- (2) Komponen pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b dikembangkan dan disusun oleh masing-masing Pelaksana pelayanan publik.

BAB IV PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penerapan Standar Pelayanan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. ikut serta dalam penyusunan standar pelayanan;

- b. memberi masukan dalam proses penyelenggaraan layanan;
- c. melakukan penilaian penyelenggaraan layanan;
- d. melakukan pengaduan terhadap layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
- e. memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

**BAB V
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 6

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Standar Pelayanan Bidang Puskesmas dan Puskemas Rawat Inap yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Nomor 349/OR-B/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Tahap I di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, dan bidang Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Nomor 557/OR-B/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Tahap II di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang, dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ketapang.

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 21 Desember 2018

BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

Diundangkan di Ketapang
pada tanggal 21 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KETAPANG,


Ttd

FARHAN

BERITA DAERAH KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2018 NOMOR 57

Salinan sesuai dengan aslinya

Ⓢ KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. KETAPANG


EDI RADIANSYAH, SH, MH
NIP. 197005172000031001

STANDAR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH, PUSKESMAS RAWAT INAP DAN PUSKESMAS NON RAWAT INAP
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

I. STANDAR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

A. JENIS PELAYANAN

1. Layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan

a) Layanan Medis

- 1) Alergi/Imunologi
- 2) Dental Services
- 3) Dermatologi
- 4) Emergency Medicine and Urgent Care
- 5) Gastroenterologi
- 6) General Medicine
- 7) ID/HIV
- 8) Kardiologi (Layanan Primer)
- 9) Medicine Infusion Services
- 10) OB/GYN
- 11) Occupational Therapy
- 12) Ophthalmology
- 13) Palliative Care
- 14) Pediatrics
- 15) Physical Therapy
- 16) Primary Care
- 17) Pulmonologi
- 18) Radiation Therapy
- 19) Rehab/Physiatry
- 20) Speech Therapy

b) Spesialisasi Klinis

- 1) Asthma Services

c) Rujukan Khusus/Layanan Unggulan

- 1) GI Endoscopy Center
- 2) Kidney Care Services

d) Layanan Bedah

- 1) Dialysis
- 2) General Surgery
- 3) Head and Neck ENT
- 4) Oral Surgery
- 5) Urology

e) Layanan Tambahan

- 1) Gigitan Ular
- 2) HIV program

f) Layanan Lainnya

- 1) Observation

g) Layanan Rujukan Lainnya

- 1) ICU (Joint Med/Surg)
- 2) NICU

Catatan:

Dapat menambahkan atau mengganti jenis layanan sesuai peningkatan kemampuan, dengan catatan nomenklatur bersifat esensial, rumpun besar atau umum, sesuai tipe rumah sakit, dan atau inovasi layanan.

2. Penunjang Layanan

- a) Jalur/sarana pendaftaran pasien
- b) Layanan Administrasi Keuangan
- c) Jam Besuk
- d) Bantuan disabilitas
- e) Nomor telepon penting/informasi umum

B. STANDAR PELAYANAN

1. Layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|---|---|---|--|---|--|
| <p>Pelayanan yang diselenggarakan RSUD dr. Agoesdjam Ketapang sejatinya adalah untuk memberdayakan masyarakat dalam menjalani hidup sehat. Kami menawarkan perawatan kesehatan berkualitas, responsif dan terjangkau, baik untuk anak-anak, remaja, dewasa dan lanjut usia.</p> <p>Kami merawat lebih dari 40.000 orang penduduk setiap tahun yang menjadikan kami salah satu penyelenggara sistem perawatan kesehatan terbesar ke 4 di Kalimantan Barat.</p> <p>Kami terus melakukan perbaikan dan inovasi layanan, untuk membuat perawatan kesehatan nyaman bagi Anda.</p> <p>Kami selalu menempatkan Pasien menjadi yang pertama, ikuti langkah mudah berikut ini untuk mendapatkan beberapa atau banyak layanan di IGD/Rawat Inap/Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga/Pendamping mendaftarkan diri di loket pendaftaran IGD/Rawat Jalan dengan menyerahkan kartu berobat. 2. Bagi yang belum pernah berkunjung (kunjungan baru/pertama), mendaftarkan diri dengan menyampaikan data yang diperlukan beserta asli atau copy KTP atau KK kepada Petugas. Untuk keperluan pemeriksaan, data tersebut dapat berupa rekam medis dari dokter/faskes sebelumnya dan daftar obat-obatan yang digunakan beserta apotik penyedia. 3. Di IGD/Rawat Inap/Rawat Jalan, Pasien akan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sesuai standar. Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling, Pasien/Keluarga Pasien dapat menuju apotik untuk mengambil obat dan membayar retribusinya. 4. Sesuai hasil pemeriksaan, Pasien bisa dirujuk ke laboratorium, konsultasi gizi dan atau ruang pelayanan lainnya untuk mendapatkan tindakan medis atau konseling yang diperlukan. 5. Sesuai hasil pemeriksaan, jika memerlukan penanganan yang lebih intensif Pasien bisa dirujuk ke rumah sakit lain/fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, atau untuk Pasien dengan kasus tertentu akan dirujuk ke Pengelola program untuk mendapatkan penanganan dari program tersebut. | <p>Sesuai dengan jenis pelayanan rawat inap dan rawat jalan di atas, secara umum tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Agoesdjam Ketapang, namun demikian untuk membantu diagnosa dan administrasi Anda, berikut beberapa dokumen yang perlu Anda bawa:</p> <p>a. Kartu berobat untuk Pasien yang sudah pernah berobat</p> <p>b. Pasien Peserta BPJS Kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu BPJS Kesehatan - Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas/Klinik) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker pendaftaran 2 - 5 menit 2. Masing-masing klinik rawat jalan 5 - 15 menit 3. Rawat Inap Sesuai kasus 4. Masing-masing Instalasi Sesuai kasus | <p>Sesuai Perda dan Perbup tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah</p> <p>Bahan dan Obat tambahan menyesuaikan</p> <p>Ket: * bagi Pasien BPJS Kesehatan dilakukan perhitungan tersendiri</p> | <p>Jasa dan barang medis sesuai standar tindakan medis bagi masing-masing jenis pelayanan</p> | <p>Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu/24 jam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telp. 0534-3037239 3. Telp./SMS Layanan Informasi dan Pengaduan Petugas: (0534) 32953, 32658 Fax. (0534) 32658 4. Email: rsudagoesdjam@ketapangkab.go.id |

2. Penunjang Layanan

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|--|---|------------------------|------------------|---|--|
| <p>Kami menyediakan beberapa layanan penunjang untuk kemudahan Pasien dan Keluarga Pasien, sebagai berikut:</p> <p>a. Jalur/sarana pendaftaran pasien Kami menyediakan satu jalur SMS Gateway yang akan menghubungkan Anda dengan sistem antrian/pendaftaran untuk banyak layanan yang kami sediakan.</p> <p>Untuk melakukan pendaftaran melalui SMS Gateway ke RSUD dr. Agoesdjam secara mudah dan cepat ketik INFO POLI kirim ke 0812-1105-2434</p> <p>b. Layanan Administrasi Keuangan Jangan panik, tenang diri Anda dalam mempersiapkan dukungan finansial untuk hal-hal yang tak terduga dalam perawatan kesehatan non-darurat.</p> <p>Dapatkan informasi tentang tata cara menghubungi Petugas Keuangan kami, asuransi kesehatan apa yang kami terima dan tarif untuk banyak layanan kami.</p> <p>Jika Anda tidak memiliki asuransi, tidak tercakup dalam JKN BPJS, atau tidak mempunyai uang untuk membayar tagihan, jangan sungkan menghubungi Petugas kami untuk membicarakan beberapa pilihan/alternatif yang mungkin dapat membantu meringankan atau disesuaikan dengan kemampuan finansial Anda.</p> <p>c. Jam Besuk Pasien memiliki hak untuk memilih setiap pengunjung, termasuk pasangan (suami/istri), anggota keluarga atau teman. RSUD dr. Agoesdjam tidak membatasi atau menolak hak berkunjung berdasarkan suku, warna kulit, asal kebangsaan, agama, jenis kelamin atau disabilitas.</p> <p>Pasien dapat memperbolehkan atau menolak kunjungan siapa pun tanpa memperhatikan jadwal besuk. Berikut jadwal besuk di RSUD dr. Agoesdjam Ketapang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) IGD, 24 Jam, hanya 1 pengunjung di samping tempat tidur; 2) Setiap Instalasi Anak, - 24 jam, hanya orang tua - 09.00 – 21.00, 2 orang pengunjung 3) ICU, 09.00 – 21.00 4) Mengantar dan Perpindahan Pasien, 24 Jam, hanya 2 pengunjung 5) Unit Kedokteran dan Bedah, 09.00 – 21.00, hanya 2 .. . pengunjung 6) Unit Nifas dan Pengasuhan Bayi: - 24 jam, hanya 1 pengunjung - 09.00 – 21.00, pengunjung lainnya | <p>Tidak ada persyaratan, terkecuali untuk Pasien Berpendapatan Rendah/Keluarga Miskin, mereka yang berhak menerima pelayanan ini adalah keluarga yang termasuk dalam penerima dari program Keluarga Penerima Manfaat (KPM) atau program sejenis, yang dibuktikan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Indonesia Sehat (KIS) 2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk Jaminan Persalinan bagi Ibu melahirkan yang tidak mampu dan tidak mempunyai JKN (BPJS/KIS) kecuali dinyatakan lain menurut peraturan yang berlaku. 3. Dokumen pendukung yang masih berlaku 4. Membawa dokumen asli dan 1 copy saat mengajukan permohonan | <p>3 - 10 menit</p> | <p>Tidak ada</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian pasien 2. Layanan administrasi keuangan 3. Ketertiban jam besuk 4. Pendampingan Petugas/sarana prasarana khusus atau tambahan 5. Layanan telepon/sms gateway | <p>Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu/24 jam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telp. 0534-3037239 3. Telp./SMS Layanan Informasi dan Pengaduan Petugas: (0534) 32953, 32658 Fax. (0534) 32658 4. Email: rsudagoesdjam@ketapangkab.go.id |

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|--|--------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
| <p>d. Bantuan Disabilitas RSUD dr. Agoesdjam menyediakan bantuan dengan percuma untuk memenuhi kebutuhan disabilitas, baik untuk pasien maupun keluarga pasien. Hubungi Petugas kami untuk mendapat pendampingan yang diperlukan.</p> <p>Sebagai tambahan, berikut beberapa layanan yang dapat kami sertakan untuk disabilitas:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pendampingan petugas2) Sarana prasarana tertentu atau khusus <p>e. Nomor telepon penting/informasi umum</p> <ol style="list-style-type: none">1) IGD/Layanan Ambulance : (sesuaikan)2) SMS Gateway Pendaftaran: 0812-1105-24343) Ruang jaga Perawat atau Bidan yang bertugas: (sesuaikan)4) Pertanyaan seputar administrasi keuangan/tagihan: (sesuaikan)5) Rujukan Khusus/Layanan Unggulan: (sesuaikan) | | | | | |

II. STANDAR PELAYANAN BIDANG LAYANAN PUSKESMAS RAWAT INAP

A. JENIS PELAYANAN

1. Layanan Pasien Dewasa dan Kesehatan Anak dan Remaja

a) Layanan Pasien Dewasa

- 1) Asma, Alergi
- 2) Bedah Minor
- 3) Dukungan dan Konseling Kesehatan Mental
- 4) Farmasi
- 5) HIV/AIDS Penyakit Infeksi Lainnya
- 6) Imunisasi
- 7) Kelainan Dada dan Paru
- 8) Kelainan Kulit
- 9) Keluarga Berencana
- 10) Kesehatan Gigi dan Mulut
- 11) Kesehatan Wanita, Kebidanan dan Kandungan
- 12) Kolesterol
- 13) Laboratorium
- 14) Lambung/Kelainan Saluran Pencernaan
- 15) Pelayanan Kesehatan Dasar
- 16) Pengaturan/Manajemen Berat Badan
- 17) Penyakit Jantung
- 18) Penyuluhan Kesehatan
- 19) Perawatan Diabetes
- 20) Perawatan Mata
- 21) Perawatan Pra Persalinan dan Pelayanan Pasca Persalinan
- 22) Progam KIA dan Pelayanan Gizi
- 23) Radang Sendi
- 24) Rehabilitasi
- 25) Skrining Kanker
- 26) Tekanan Darah Tinggi
- 27) THT (Telinga, Hidung, Tenggorokan)

b) Kesehatan Anak dan Remaja

- 1) Keluarga Berencana
- 2) Kesehatan Gigi
- 3) Konseling dan Dukungan Kesehatan Mental
- 4) Pemeriksaan HIV and STD
- 5) Pemeriksaan Kesehatan Umum Berkala
- 6) Penyakit Kulit
- 7) Penyuluhan kesehatan
- 8) Perawatan Asma
- 9) Test Bicara dan Pendengaran
- 10) Vaksinasi dan Imunisasi

Catatan:

Dapat menambahkan atau mengganti jenis layanan sesuai peningkatan kemampuan, dengan catatan nomenklatur bersifat esensial, rumpun besar atau umum, sesuai tipe puskesmas, dan atau inovasi layanan. Contoh tambahan layanan : USG, X-rays (Roentgen), Vascular treatment dan lain-lain.

2. Penunjang Layanan

B. STANDAR PELAYANAN

1. Layanan Pasien Dewasa dan Kesehatan Anak dan Remaja

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|--|--|---|--|---|--|
| <p>Pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas sejatinya adalah untuk memberdayakan masyarakat dalam menjalani hidup sehat. Kami menawarkan perawatan kesehatan berkualitas, responsif dan terjangkau, baik untuk anak-anak, remaja, dewasa dan lanjut usia.</p> <p>Sebagai salah satu jaringan layanan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang, Kami terus melakukan perbaikan dan inovasi layanan, untuk membuat perawatan kesehatan nyaman bagi Anda.</p> <p>Kami selalu menempatkan Pasien menjadi yang pertama, ikuti langkah mudah berikut ini untuk mendapatkan beberapa atau banyak layanan di IGD/Rawat Inap/Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga/Pendamping mendaftarkan diri di loket pendaftaran IGD/Rawat Jalan dengan menyerahkan kartu berobat. 2. Bagi yang belum pernah berkunjung (kunjungan baru/pertama), mendaftarkan diri dengan menyampaikan data yang diperlukan beserta asli atau copy KTP atau KK kepada Petugas. Untuk keperluan pemeriksaan, data tersebut dapat berupa rekam medis dari dokter/faskes sebelumnya dan daftar obat-obatan yang digunakan beserta apotik penyedia. 3. Di IGD/Rawat Inap/Rawat Jalan, Pasien akan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sesuai standar. Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling, Pasien/Keluarga Pasien dapat menuju apotik untuk mengambil obat dan membayar retribusinya. 4. Sesuai hasil pemeriksaan, Pasien bisa dirujuk ke laboratorium, konsultasi gizi dan atau ruang pelayanan lainnya untuk mendapatkan tindakan medis atau konseling yang diperlukan. 5. Sesuai hasil pemeriksaan, jika memerlukan penanganan yang lebih intensif Pasien bisa dirujuk ke rumah sakit/fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, atau untuk Pasien dengan kasus tertentu akan dirujuk ke Pengelola program untuk mendapatkan penanganan dari program tersebut. | <p>Sesuai dengan jenis pelayanan Pasien Dewasa dan Kesehatan Anak dan Remaja di atas, secara umum tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas, namun demikian untuk membantu diagnosa dan administrasi Anda, berikut beberapa dokumen yang perlu Anda bawa:</p> <p>a. Kartu berobat untuk Pasien yang sudah pernah berobat</p> <p>b. Pasien Peserta BPJS Kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu BPJS Kesehatan - Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas/Klinik) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket pendaftaran 2 - 5 menit 2. Masing-masing klinik rawat jalan 5 - 15 menit 3. Rawat Inap Sesuai kasus 4. Masing-masing Instalasi Sesuai kasus | <p>Sesuai Perda dan Perbup tentang Tarif Layanan Kesehatan Puskesmas</p> <p>Bahan dan Obat tambahan menyesuaikan</p> <p>Ket: * bagi Pasien BPJS Kesehatan dilakukan perhitungan tersendiri</p> | <p>Jasa dan barang medis sesuai standar tindakan medis bagi masing-masing jenis pelayanan</p> | <p>Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu/24 jam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telp. 0534-..... (sesuaikan) 3. Telp./SMS Layanan Informasi dan Pengaduan Petugas: 08..... (sesuaikan) 4. Email: pusk.....@ketapangkab.go.id (sesuaikan) |

2. Penunjang Layanan

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Blaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|---|---|------------------------|------------------|---|---|
| <p>Kami menyediakan beberapa layanan penunjang untuk kemudahan Pasien dan Keluarga Pasien, sebagai berikut:</p> <p>a. Jalur/sarana pendaftaran pasien Kami menyediakan satu jalur telepon yang akan menghubungkan Anda dengan sistem antrian/pendaftaran untuk banyak layanan yang kami sediakan.</p> <p>Untuk melakukan pendaftaran melalui telepon secara mudah dan cepat melalui call centre Puskesmas sebagai berikut :</p> <p>MARAU : 082151713668/ 082156031588 NANGA TAYAP : 081257274224/ 081256251828 SANDAI : 082150069873/ 08125740965 BALAI BERKUAQ : 081345168099 KENDAWANGAN : 8085348286234 MANIS MATA : 8081345314636 SUNGAI LAUR : 8085245319270 TUMBANG TITI : 8081254931257</p> <p>b. Layanan Administrasi Keuangan Jangan panik, tenangkan diri Anda dalam mempersiapkan dukungan finansial untuk hal-hal yang tak terduga dalam perawatan kesehatan non-darurat.</p> <p>Dapatkan informasi tentang tata cara menghubungi Petugas Keuangan kami, asuransi kesehatan apa yang kami terima dan tarif untuk banyak layanan kami.</p> <p>Jika Anda tidak memiliki asuransi, tidak tercakup dalam JKN BPJS, atau tidak mempunyai uang untuk membayar tagihan, jangan sungkan menghubungi Petugas kami untuk membicarakan beberapa pilihan/alternatif yang mungkin dapat membantu meringankan atau disesuaikan dengan kemampuan finansial Anda.</p> <p>c. Jam Besuk Pasien memiliki hak untuk memilih setiap pengunjung, termasuk pasangan (suami/istri), anggota keluarga atau teman. Pihak Puskesmas tidak membatasi atau menolak hak berkunjung berdasarkan suku, warna kulit, asal kebangsaan, agama, jenis kelamin atau disabilitas.</p> <p>Pasien dapat memperbolehkan atau menolak kunjungan siapa pun tanpa memperhatikan jadwal besuk. Berikut jadwal besuk di Puskesmas:</p> <p>1) IGD, 24 Jam, hanya 1 pengunjung di samping tempat tidur; 2) Mengantar dan Perpindahan Pasien, 24 Jam, hanya 2 pengunjung 3) Unit Nifas dan Pengasuhan Bayi: - 24 jam, hanya 1 pengunjung - 09.00 – 21.00, pengunjung lainnya</p> | <p>Tidak ada persyaratan, terkecuali untuk Pasien Berpendapatan Rendah/Keluarga Miskin, mereka yang berhak menerima pelayanan ini adalah keluarga yang termasuk dalam penerima dari program Keluarga Penerima Manfaat (KPM) atau program sejenis, yang dibuktikan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Indonesia Sehat (KIS) 2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk Jaminan Persalinan bagi Ibu melahirkan yang tidak mampu dan tidak mempunyai JKN (BPJS/KIS) kecuali dinyatakan lain menurut peraturan yang berlaku. 3. Dokumen pendukung yang masih berlaku 4. Membawa dokumen asli dan 1 copy saat mengajukan permohonan | <p>3 - 10 menit</p> | <p>Tidak ada</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian pasien 2. Layanan administrasi keuangan 3. Ketertiban jam besuk 4. Pendampingan Petugas/sarana prasarana khusus atau tambahan 5. Layanan telepon | <p>Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu/24 jam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telp. 0534-..... (sesuaikan) 3. Telp./SMS Layanan Informasi dan Pengaduan Petugas: 08..... (sesuaikan) 4. Email: pusk.....@ketapan gkab.go.id (sesuaikan) |

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|---|--------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
| <p>d. Bantuan Disabilitas Puskesmas menyediakan bantuan cuma-cuma untuk memenuhi kebutuhan disabilitas, baik untuk pasien maupun keluarga pasien. Hubungi Petugas kami untuk mendapat pendampingan yang diperlukan.</p> <p>Sebagai tambahan, berikut beberapa layanan yang dapat kami sertakan untuk disabilitas:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pendampingan petugas2) Sarana prasarana tertentu atau khusus <p>e. Nomor telepon penting/informasi umum</p> <ol style="list-style-type: none">1) IGD/Layanan Ambulance : 0534 - (sesuaikan)2) Telepon Pendaftaran: 081..... (sesuaikan)3) Pertanyaan seputar administrasi keuangan/tagihan: (sesuaikan) | | | | | |

III. STANDAR PELAYANAN BIDANG LAYANAN PUSKESMAS NON RAWAT INAP

A. JENIS PELAYANAN

1. Layanan Pasien Dewasa dan Kesehatan Anak dan Remaja

a) Layanan Pasien Dewasa

- 1) Asma, Alergi
- 2) Bedah Kecil
- 3) Dukungan dan Konseling Kesehatan Mental
- 4) Farmasi
- 5) HIV/AIDS Penyakit Infeksi Lainnya
- 6) Imunisasi
- 7) Kelainan Dada dan Paru
- 8) Kelainan Kulit
- 9) Keluarga Berencana
- 10) Kesehatan Gigi dan Mulut
- 11) Kolesterol
- 12) Laboratorium
- 13) Lambung, Kelainan Saluran Pencernaan
- 14) Pelayanan Kesehatan Dasar
- 15) Pengaturan/Manajemen Berat Badan
- 16) Penyakit Jantung
- 17) Penyuluhan Kesehatan
- 18) Perawatan Diabetes
- 19) Perawatan Mata
- 20) Perawatan pra Persalinan, Kebidanan dan Kandungan
- 21) Program KIA dan Pelayanan Gizi
- 22) Radang Sendi
- 23) Rehabilitasi
- 24) Skrining Kanker
- 25) Tekanan Darah Tinggi
- 26) THT (Telinga, Hidung, Tenggorokan)

b) Kesehatan Anak dan Remaja

- 1) Keluarga Berencana
- 2) Kesehatan Gigi
- 3) Konseling dan Dukungan Kesehatan Mental
- 4) Pemeriksaan HIV and STD
- 5) Pemeriksaan Kesehatan Umum Berkala
- 6) Penyakit kulit
- 7) Penyuluhan Kesehatan
- 8) Perawatan Asma
- 9) Test Bicara dan Pendengaran
- 10) Vaksinasi dan Imunisasi

Catatan:

Dapat menambahkan atau mengganti jenis layanan sesuai peningkatan kemampuan, dengan catatan nomenklatur bersifat esensial, rumpun besar atau umum, sesuai tipe puskesmas, dan atau inovasi layanan. Contoh tambahan layanan : Podiatry/Foot Care, Vascular treatment dan lain-lain.

2. Penunjang Layanan

B. STANDAR PELAYANAN

1. Layanan Pasien Dewasa dan Kesehatan Anak dan Remaja

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|--|--|---|--|---|--|
| <p>Pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas sejatinya adalah untuk memberdayakan masyarakat dalam menjalani hidup sehat. Kami menawarkan perawatan kesehatan berkualitas, responsif dan terjangkau, baik untuk anak-anak, remaja, dewasa dan lanjut usia.</p> <p>Sebagai salah satu jaringan layanan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang, Kami terus melakukan perbaikan dan inovasi layanan, untuk membuat perawatan kesehatan nyaman bagi Anda.</p> <p>Kami selalu menempatkan Pasien menjadi yang pertama, ikuti langkah mudah berikut ini untuk mendapatkan beberapa atau banyak layanan di IGD/Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga/Pendamping mendaftarkan diri di loket pendaftaran IGD/Rawat Jalan dengan menyerahkan kartu berobat. 2. Bagi yang belum pernah berkunjung (kunjungan baru/pertama), mendaftarkan diri dengan menyampaikan data yang diperlukan beserta asli atau copy KTP atau KK kepada Petugas. Untuk keperluan pemeriksaan, data tersebut dapat berupa rekam medis dari dokter/faskes sebelumnya dan daftar obat-obatan yang digunakan beserta apotik penyedia. 3. Di IGD/Rawat Jalan, Pasien akan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sesuai standar. Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling, Pasien/Keluarga Pasien dapat menuju apotik untuk mengambil obat dan membayar retribusinya. 4. Sesuai hasil pemeriksaan, Pasien bisa dirujuk ke laboratorium, konsultasi gizi dan atau ruang pelayanan lainnya untuk mendapatkan tindakan medis atau konseling yang diperlukan. 5. Sesuai hasil pemeriksaan, jika memerlukan penanganan yang lebih intensif Pasien bisa dirujuk ke rumah sakit/fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, atau untuk Pasien dengan kasus tertentu akan dirujuk ke Pengelola program untuk mendapatkan penanganan dari program tersebut. | <p>Sesuai dengan jenis pelayanan Pasien Dewasa dan Kesehatan Anak dan Remaja di atas, secara umum tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas, namun demikian untuk membantu diagnosa dan administrasi Anda, berikut beberapa dokumen yang perlu Anda bawa:</p> <p>a. Kartu berobat untuk Pasien yang sudah pernah berobat</p> <p>b. Pasien Peserta BPJS Kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu BPJS Kesehatan - Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas/Klinik) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket pendaftaran 2 - 5 menit 2. Masing-masing klinik rawat jalan 5 - 15 menit 3. Rawat Inap Sesuai kasus 4. Masing-masing Instalasi Sesuai kasus | <p>Sesuai Perda dan Perbup tentang Tarif Layanan Kesehatan Puskesmas</p> <p>Bahan dan Obat tambahan menyesuaikan</p> <p>Ket: * bagi Pasien BPJS Kesehatan dilakukan perhitungan tersendiri</p> | <p>Jasa dan barang medis sesuai standar tindakan medis bagi masing-masing jenis pelayanan</p> | <p>Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu/24 jam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telp. 0534-..... (sesuaikan) 3. Telp./SMS Layanan Informasi dan Pengaduan Petugas: 08..... (sesuaikan) 4. Email: pusk.....@ketapang.gkab.go.id (sesuaikan) |

2. Penunjang Layanan

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|--|---|------------------------|------------------|---|---|
| <p>Kami menyediakan beberapa layanan penunjang untuk kemudahan Pasien dan Keluarga Pasien, sebagai berikut:</p> <p>a. Jalur/sarana pendaftaran pasien Kami menyediakan satu jalur telepon akan menghubungkan Anda dengan sistem antrian/pendaftaran untuk banyak layanan yang kami sediakan.</p> <p>Untuk melakukan pendaftaran melalui telepon secara mudah dan cepat melalui call centre Puskesmas sebagai berikut :</p> <p>SUNGAI AWAN : 081352219606/ 085247256536 KUALA SATONG : 081352531800/ 085215440559 SUNGAI BESAR : 085348115386/ 085348115386 SUKABANGUN : 085651132346/ 085245149652 RIAM : 081257700137 PESAGUAN : 081345215302 AIR UPAS : 081349383862 SUNGAI MELAYU : 8081256006600 MULIA BARU : 8081257204999 TANJUNG PURA : 8081257398774 KEDONDONG : 8081345181998 SIMPANG DUA : 8082155607927 HULU SUNGAI : 8082158202714 PEMAHAN : 8082353337448 SUKAMULYA : 8085346467170 TUAN TUAN : 8085391826484</p> <p>b. Layanan Administrasi Keuangan Jangan panik, tenang diri Anda dalam mempersiapkan dukungan finansial untuk hal-hal yang tak terduga dalam perawatan kesehatan non-darurat.</p> <p>Dapatkan informasi tentang tata cara menghubungi Petugas Keuangan kami, asuransi kesehatan apa yang kami terima dan tarif untuk banyak layanan kami.</p> <p>Jika Anda tidak memiliki asuransi, tidak tercakup dalam JKN BPJS, atau tidak mempunyai uang untuk membayar tagihan, jangan sungkan menghubungi Petugas kami untuk membicarakan beberapa pilihan/alternatif yang mungkin dapat membantu meringankan atau disesuaikan dengan kemampuan finansial Anda.</p> <p>c. Jam Besuk Pasien memiliki hak untuk memilih setiap pengunjung, termasuk pasangan (suami/istri), anggota keluarga atau teman. Pihak Puskesmas tidak membatasi atau menolak hak berkunjung berdasarkan suku, warna kulit, asal kebangsaan, agama, jenis kelamin atau disabilitas.</p> | <p>Tidak ada persyaratan, terkecuali untuk Pasien Berpendapatan Rendah/Keluarga Miskin, mereka yang berhak menerima pelayanan ini adalah keluarga yang termasuk dalam penerima dari program Keluarga Penerima Manfaat (KPM) atau program sejenis, yang dibuktikan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Indonesia Sehat (KIS) 2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk Jaminan Persalinan bagi Ibu melahirkan yang tidak mampu dan tidak mempunyai JKN (BPJS/KIS) kecuali dinyatakan lain menurut peraturan yang berlaku. 3. Dokumen pendukung yang masih berlaku 4. Membawa dokumen asli dan 1 copy saat mengajukan permohonan | <p>3 - 10 menit</p> | <p>Tidak ada</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian pasien 2. Layanan administrasi keuangan 3. Ketertiban jam besuk 4. Pendampingan Petugas/sarana prasarana khusus atau tambahan 5. Layanan telepon | <p>Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu/24 jam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Call Centre Puskesmas Telp. 0534-..... (sesuaikan) 3. Telp./SMS Layanan Informasi dan Pengaduan Petugas: 08..... (sesuaikan) 4. Email: pusk.....@ketapan gkab.go.id (sesuaikan) |

| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Persyaratan | Jangka waktu pelayanan | Biaya/tarif | Produk pelayanan | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
|---|--------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
| <p>Pasien dapat memperbolehkan atau menolak kunjungan siapa pun tanpa memperhatikan jadwal besuk. Berikut jadwal besuk di Puskesmas:</p> <ol style="list-style-type: none">1) IGD, 24 Jam, hanya 1 pengunjung di samping tempat tidur;2) Mengantar dan Perpindahan Pasien, 24 Jam, hanya 2 pengunjung3) Unit Nifas dan Pengasuhan Bayi:<ul style="list-style-type: none">- 24 jam, hanya 1 pengunjung- 09.00 – 21.00, pengunjung lainnya <p>d. Bantuan Disabilitas Puskesmas menyediakan bantuan cuma-cuma untuk memenuhi kebutuhan disabilitas, baik untuk pasien maupun keluarga pasien. Hubungi Petugas kami untuk mendapat pendampingan yang diperlukan.</p> <p>Sebagai tambahan, berikut beberapa layanan yang dapat kami sertakan untuk disabilitas:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pendampingan petugas2) Sarana prasarana tertentu atau khusus <p>e. Nomor telepon penting/informasi umum</p> <ol style="list-style-type: none">1) IGD/Layanan Ambulance : 0534 - (sesuaikan)2) Telepon Pendaftaran: 081..... (sesuaikan) | | | | | |

BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. KETAPANG


EDI RADIANSYAH, SH, MH
NIP. 197005172000031001

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 57 TAHUN 2018
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH,
PUSKESMAS RAWAT INAP DAN PUSKESMAS NON RAWAT INAP DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI BERSEDIA MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

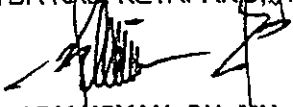
BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. KETAPANG


EDI RADIANSYAH, SH, MH
NIP. 197005172000031001