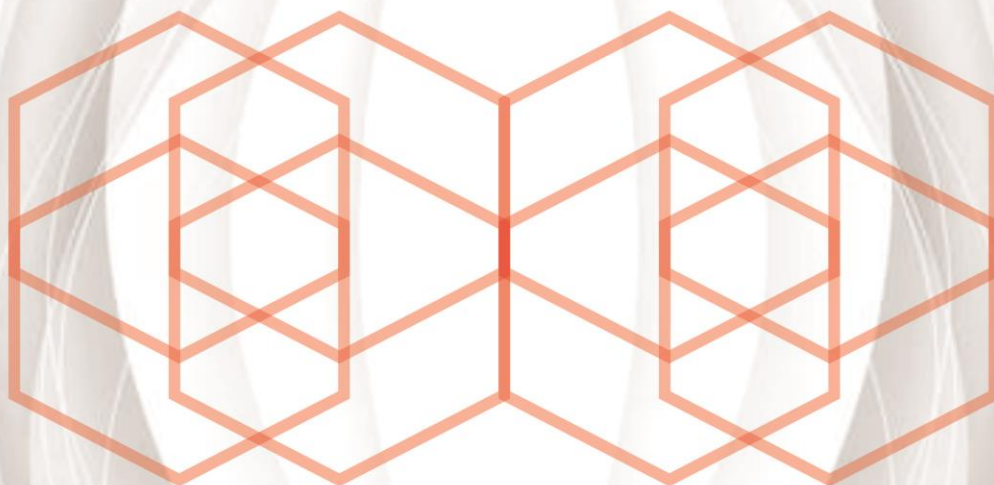


— BUKU PANDUAN —



STANDART PELAYANAN PUBLIK **RSUD TARUTUNG**



rsud-tarutung.com



[Rsudtarutung](#)



[Rsud Tarutung](#)



[Rsud tarutung](#)



[Rsud Tarutung](#)



KABUPATEN
TAPANULI UTARA

**RSUD
TARUTUNG**



PARIPURNA

MAKLUMAT

Dengan Ini

DIREKTUR DAN SELURUH PEGAWAI RSUD TARUTUNG

Menyatakan :

**Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Dengan Sepenuh Hati &
Penuh Rasa Tanggung Jawab Sesuai Standar Pelayanan Publik**

Tarutung, 30 September 2019
DIREKTUR RSUD TARUTUNG
RUMAH SAKIT UNITAR
DAERAH TARUTUNG
Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara

dr. JANRI AOYAGIE, MM
NIP. 19750115200604 1 004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmatNya Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Tarutung telah menyusun standar pelayanan publik sebagai jaminan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat pada umumnya dan penduduk Tapanuli Utara Pada Khususnya.

Pelayanan publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat (warga negara) terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggara pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat dan merasa tidak terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Seluruh pendekatan yang dilakukan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara selaku penyelenggara pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan menyusun standard pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai acuan dalam penilaian kinerja dan kualitas pelayanan oleh pimpinan selaku penyelenggara terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kepada semua pihak yang telah yang telah ikut berpartisipasi aktif memberikan masukan, saran dalam penyusunan standard pelayanan publik ini kami mengucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap standard pelayanan publik ini untuk pengembangan dan perbaikan standard

pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Tarutung, 15 Januari 2022
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung



dr. Janri Aoyagie, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197501152000011004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Surat Keputusan Direktur Standar Pelayanan Publik	1
Gambaran Umum.....	5
Dasar Hukum.....	5
Sarana dan Prasarana	6
Kompetensi Pelaksana	8
Satuan Pengawasan Internal.....	8
Jaminan Layanan	8
Jaminan Keamanan dan Keselamatan.....	8
Evaluasi Kinerja Pelaksana	9
Standar Pelayanan	
1. Standar Pelayanan Admisi	10
2. Standar Pelayanan Rawat Jalan	13
3. Standar Pelayanan Gawat Darurat	17
4. Standar Pelayanan Rawat Inap dari IGD.....	21
5. Standar Pelayanan Rawat Inap dari Poliklinik	24
6. Standar Pelayanan Rawat Inap ICU.....	27
7. Standar Pelayanan Bedah Sentral	30
8. Standar Pelayanan Fisioterapi Rawat Jalan.....	34
9. Standar Pelayanan Fisioterapi Rawat Inap	38
10. Standar Pelayanan Laboratorium Rawat Jalan	41
11. Standar Pelayanan Laboratorium Rawat Inap	45
12. Standar Pelayanan Hemodialisa Rawat Jalan (Poliklinik)	48
13. Standar Pelayanan Hemodialisa Reguler	49
14. Standar Pelayanan Hemodialisa Rawat Inap	49
15. Standar Pelayanan Rawat Inap ICCU	52
16. Standar Pelayanan Rawat Inap NICU	55
17. Standar Pelayanan Transfusi Darah	58
18. Standar Pelayanan Donor Darah.....	62
19. Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah	66
20. Standar Pelayanan Gizi	69
21. Standar Pelayanan Radiologi Rawat Jalan	72
22. Standar Pelayanan Radiologi Rawat Inap	76
23. Standar Pelayanan Satpam	80

24. Standar Pelayanan Rekam Medis 83

25. Standar Pelayanan Akte Lahir 87

26. Standar Pelayanan Surat Kesehatan 90

27. Standar Pelayanan Kasir 93

28. Standar Pelayanan Pengaduan Langsung 96

29. Standar Pelayanan Pengaduan Secara Online 99

30. Standar Pelayanan Ponek 103

31. Standar Pelayanan Medical Check Up 107

32. Standar Pelayanan Farmasi..... 111



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI UTARA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

Jl. HAJI AGUS SALIM No. 1 TARUTUNG 22411

Telp. (0633) 21303, Fax. : (0633) 21303/(0633) 20450

Website : <http://www.taputkab.go.id> ; E-mail : rsud_tarutung@taputkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG
NOMOR : 95 TAHUN 2022
TENTANG
PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TARUTUNG NOMOR 125 TAHUN 2019 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa telah dilakukan pergeseran dan perpindahan pegawai yang mengakibatkan perubahan pada Tim Standar Pelayanan Publik dan adanya penambahan Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Insentif yaitu Ruang Isolasi Munson Lyman;
- c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan juga adanya perubahan pada Tim dan Juga Penambahan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dengan Perubahan Keputusan Direktur RSUD Daerah Tarutung Nomor 125 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara;
2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor : 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara;
11. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada RSU Daerah Tarutung, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan RSU Daerah Tarutung sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

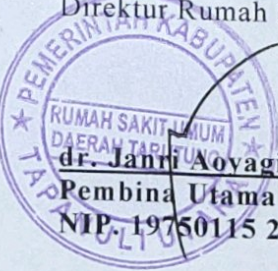
1. Pelayanan Admisi
2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap (dari IGD dan Poliklinik)
5. Pelayanan Instalasi Intensif Care Unit
6. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)
7. Pelayanan Instalasi Fisioterapi (Rawat jalan dan rawat inap)
8. Pelayanan Instalasi Laboratorium (Rawat jalan dan rawat inap)
9. Pelayanan Hemodialisa

10. Pelayanan ICCU
11. Pelayanan NICU
12. Pelayanan UTDRS (Transfusi darah dan donor darah)
13. Pelayanan Pemulasaran Jenazah)
14. Pelayanan Instalasi Gizi
15. Pelayanan Radiologi (Rawat jalan dan rawat inap)
16. Pelayanan Satpam
17. Pelayanan Rekam Medik (MR, Akte Lahir, Surat kesehatan)
18. Pelayanan Kasir
19. Pelayanan Pengaduan (Langsung, On Line)
20. Pelayanan Instalasi Ponak
21. Pelayanan Medical check Up
22. Pelayanan Instalasi Farmasi

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan Publik ini dibebankan pada anggaran RSUD Daerah Tarutung;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Tarutung
pada tanggal : 15 Januari 2022

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung


dr. Jantri Aoyagie, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19750115 200604 1 004

I. GAMBARAN UMUM

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

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

Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung berlokasi Jl. H. Agus Salim No. 1, Kode Pos 22411, Telp. (0633) 21303, Fax (0633) 21303/(0633) 20450, Website: <http://www.taputkab.go.id> ;E-mail; rsud_tarutung@taputkab.go.id

II. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional RSU Daerah Tarutung berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara

- Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor : 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara;
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
 6. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perizinan rumah sakit.
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
 8. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara;
 9. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Daerah Tarutung berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal di jajaran Pemerintah Daerah dan Kementerian Dalam Negeri, secara teknis terkait dengan Kementerian Kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada standar Akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

III. SARANA DAN PRASARANA

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

- a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;
 1. Poliklinik Penyakit Dalam
 2. Poliklinik Bedah
 3. Poliklinik Anak
 4. Poliklinik Kebidanan-Kandungan (Obstetry - Ginekologi)
 5. Poliklinik Jantung
 6. Poliklinik THT

7. Poliklinik Paru
8. Poliklinik Jiwa
9. Poliklinik Kulit Kelamin
10. Poliklinik Mata
11. Poliklinik Syaraf
12. Poliklinik Gigi
13. Poliklinik Fisioterapi
14. Poliklinik VCT

b. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif

1. Ruang Rawat Inap Kelas 1 dan 2 Bedah (Ruang Anggrek)
2. Ruang Rawat Inap Kelas 3 Bedah (Ruang Aster)
3. Ruang Rawat Inap Kelas 1 Penyakit Dalam (Ruang Dahlia)
4. Ruang Rawat Inap Kelas 2 Penyakit Dalam (Ruang Mawar)
5. Ruang Rawat Inap Kelas 1 dan VIP (Ruang Melati)
6. Ruang Rawat Inap Kelas 3 Penyakit Dalam Perempuan (Ruang Cemara)
7. Ruang Rawat Inap Kelas 3 Penyakit Dalam Laki-Laki (Ruang Flamboyan)
8. Ruang Rawat Inap Kelas 1,2 dan 3 Kebidanan
9. Ruang Rawat Inap Kelas 2 dan 3 Anak
10. Ruang Neonatal Intensif Care Unit (NICU)
11. Ruang Intensif Care Unit (ICU)
12. Ruang Intensif Cardiac Care Unit (ICCU)
13. Ruang Isolasi Munson Lyman

b. Fasilitas Ruang Instalasi

1. Ruang Instalasi Bedah Sentral (IBS)
2. Ruang Instalasi Radiologi
3. Ruang Instalasi Farmasi
4. Ruang Instalasi Gizi
5. Ruang Instalasi Laboratorium
6. Ruang Instalasi Gawat Darurat
7. Ruang Instalasi Hemodialisa
8. Ruang Recovery Room (RR)
9. Ruang Central Sterilised Supply Departement (CSSD)
10. Ruang Unit Transfusi Darah RS (UTDRS)
11. Ruang Admisi
12. Ruang SEP Center
13. Ruang Rekam Medik
14. Ruang Medical Cek Up (MCU)

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

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

V. SATUAN PENGAWASAN INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan Visi dan Misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Daerah Tarutung. RSUD Daerah Tarutung telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK Direktur Nomor : 26 Tahun 2019, Tentang Pengangkatan Dan Penetapan Satuan Pengawas Internal Pada RSUD Daerah Tarutung

VI. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Daerah Tarutung. RSUD Daerah Tarutung senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Daerah Tarutung sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat Paripurna.

VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Daerah Tarutung dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD Daerah Tarutung, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Daerah Tarutung akan selalu dalam keadaan *safe*.

Sasaran pasien safety meliputi : Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu dan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara telah menerapkan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian SKP PNS. Salah Satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai, hasil penilaian kinerja tersebut akan berpengaruh terhadap besaran persentase TTP-ASN yang diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan Evaluasi kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara dilakukan setiap bulan.



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

Jl. HAJI AGUS SALIM No. 1 TARUTUNG 22411

Telp. (0633) 21303 ; Fax. : (0633) 21303 / (0633) 20450

Website : <http://www.taputkab.go.id> ; E-mail : rsutarutung@yahoo.co.id

LAMPIRAN

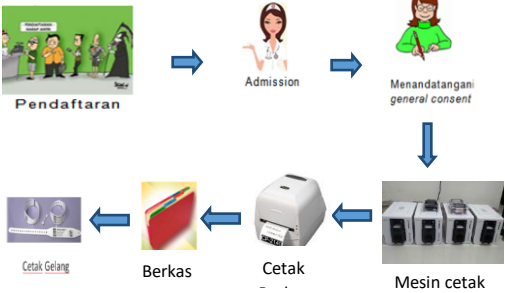
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD TARUTUNG KABUPATEN TAPANULI UTARA

NOMOR : 55 TAHUN 2022

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD TARUTUNG KABUPATEN TAPANULI UTARA

1. STANDAR PELAYANAN ADMISI

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas/ KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan 4. Permintaan Rawat Inap
2	Prosedur	 1. Pasien / keluarga Pasien melakukan Pendaftaran Rawat Inap setelah berkas IGD/Rawat Jalan Selesai dilengkapi petugas. 2. Menerima Penjelasan Petugas Admisi. 3. Menandatangani Lembar Persetujuan Umum untuk rawat inap 4. Mencetak Kartu Berobat 5. Mencetak Barcode Identifikasi. 6. Membawa Berkas RM oleh petugas 7. Menerima SEP dari petugas. 8. Mencetak Gelang Identifikasi.
3	Waktu pelayanan	30 Menit
4	Biaya / tarif	1. Pasien Umum Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan Kelas III pada RSUD Daerah Tarutung Kab.Tapanuli Utara 2. Pasien BPJS Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 64 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan No 52 Tahun 2016 tentang

		Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk layanan	Pelayanan admisi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9
---	-------------	---

		Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Alat tulis kantor : • Meja • Kursi • Komputer dan printer 2. Telepon 3. Pedoman tarif rumah sakit 4. Formulir general consent 5. Mesin cetak gelang
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA 2. Menguasai Komputer 3. Menguasai komunikasi yang baik 4. Memahami peraturan perundang-undangan
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pelayanan admisi
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam Orang)
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk pelayanan admisi 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Rawat Inap dan rawat jalan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan admisi diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan admisi ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS (Bagi Pasien BPJS) 3. Kartu Berobat 4. Rujukan Online/Rujukan Manual bagi pasien BPJS
2	Prosedur	<pre>graph TD; A[Pasien/keluarga mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran] --> B[Menunggu panggilan]; B --> C[Pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi]; C --> D[Pengambilan obat]; D --> E[Penyelesaian administrasi di kasir]; E --> F[Pasien pulang/dirawat];</pre> 1. Pasien / keluarga mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran. 2. Menunggu panggilan. 3. Pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi 4. Penyelesaian administrasi. 5. Pengambilan obat di Farmasi. 6. Pasien pulang/dirawat. Keterangan : 1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien/keluarga 2. Melakukan pendaftaran, pasien BPJS mendaftar di SEP Centre, pasien umum mendaftar di Adminisi 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan Poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (Lab dan Rontgen) 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Penyelesaian Administrasi/pembayaran di kasir (bagi

		pasien umum) 7. Pengambilan Obat di Farmasi 8. Pasien pulang/dirawat.
3	Waktu Pelayanan	≤ 120 menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan di Rawat Jalan : Pelayanan di Klinik Anak, Pelayanan di Klinik Gigi, Pelayanan di Klinik THT, Pelayanan di Klinik Jantung, Pelayanan di Klinik Paru/TB MDR/DOTS, Pelayanan di Klinik Syaraf, Pelayanan di Klinik Kulit dan Kelamin, Pelayanan di Klinik Bedah, Pelayanan di Klinik, Pelayanan di Klinik Penyakit Dalam, Pelayanan di Klinik Jiwa.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 081265567442 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik
---	-------------	---

		Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Tempat Tidur 2. Selimut 3. Sepreya 4. Bantal 5. Sarung Bantal 6. Set alat personal Higiene 7. Komputer 8. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan keperawatan secara komprehensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada Kepala Ruang poliklinik
5	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk mengopnamekan pasien di pelayanan Rawat Inap. 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Rawat Inap

		dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rawat Inap dari Poliklinik diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Rawat Inap dari Poliklinik ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Kartu Berobat Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2 x 24 jam (hari kerja)
2	Prosedur	<pre>graph TD Keluarga --> Pendaftaran Pasien --> Pendaftaran Pendaftaran --> Tindakan_medis[Tindakan medis] Tindakan_medis --> Pengambilan_obat[Pengambilan obat] Pengambilan_obat --> Penyelesaian_administrasi[Penyelesaian administrasi] Penyelesaian_administrasi --> Pulang_dirawat_rujuk[Pulang/dirawat/rujuk]</pre> Keterangan : 1. Pasien datang 2. Pendaftaran pasien dilakukan oleh keluarga ke adminisi 3. Pasien dilakukan tindakan medis sesuai keadaan pasien/keluhan pasien. 4. Pemeriksaan penunjang 5. Pengambilan Obat 6. Penyelesaian Administrasi diloket Pembayaran 7. Pasien pulang / dirawat / rujuk / meninggal
3	Waktu Pelayanan	1. Respon tindakan $\leq$ 5 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien

4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Gawat Darurat
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

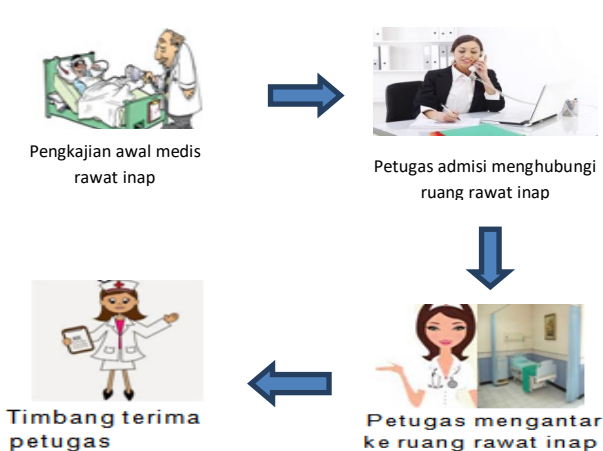
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara
---	-------------	--

		Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Tempat tidur 2. Selimut 3. Sepreya 4. Bantal 5. Sarung bantal 6. Set alat personal hygiene 7. Komputer 8. EKG 9. DC Shock 10. Suction 11. Operasi minor 12. Iluminator 13. Lampu operasi 14. Tensi Meter 15. Standar infuse 16. Tabung oksigen 17. Brankard 18. Rostol 19. Senter 20. Stetoskop 21. Termometer 22. Pot urinal 23. Spikpan 24. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan gawat darurat secara komprehensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Gawat Darurat
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat / Emergency
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Gawat Darurat ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

4.1 STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP DARI IGD

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS (Bagi Peserta BPJS) 3. Kartu Berobat 4. Kartu Keluarga (Bagi Peserta BPJS)
2	Prosedur	 1. Pengkajian awal medis pasien rawat inap 2. Petugas admisi menghubungi ruang rawat inap 3. Transfer pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap yang didampingi oleh perawat. 4. Serah terima perawat ruangan dengan petugas IGD
3	Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

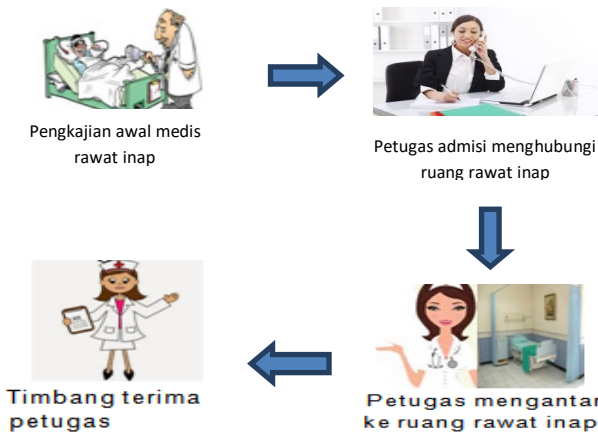
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-
---	-------------	--

		kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara: 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun
--	--	--

		2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Tempat Tidur 2. Selimut 3. Sepreya 4. Bantal 5. Sarung Bantal 6. Set alat personal Higiene
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan keperawatan secara komprehensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pelayanan Rawat Inap
5	Jumlah Pelaksana	4 (Empat Orang)
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk mengopnamekan pasien di pelayanan Rawat Inap. 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Rawat Inap dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rawat Inap diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Rawat Inap ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

4.2 STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP DARI POLIKLINIK

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS (Bagi Peserta BPJS) 3. Kartu Berobat 4. Kartu Keluarga (Bagi Peserta BPJS)
2	Prosedur	<pre>graph TD; A[Pengkajian awal medis rawat inap] --> B[Petugas admisi menghubungi ruang rawat inap]; B --> C[Petugas mengantarkan ke ruang rawat inap]; C --> D[Timbang terima petugas];</pre> 1. Pengkajian awal medis pasien rawat inap 2. Petugas admisi menghubungi ruang rawat inap 3. Transfer pasien dari poliklinik ke Ruang Rawat Inap yang didampingi oleh perawat. 4. Serah terima perawat ruangan dengan petugas poliklinik
3	Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara;
---	-------------	--

		11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Tempat Tidur 2. Selimut 3. Sepreya 4. Bantal 5. Sarung Bantal 6. Set alat personal hygiene
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan keperawatan secara komprehensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada Kepala Ruang Rawat Inap
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk mengopnamekan pasien di pelayanan Rawat Inap. 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Rawat Inap dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rawat Inap dari Poliklinik diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Rawat Inap dari Poliklinik ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP ICU

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP (Orang tua) 2. Kartu BPJS (Bagi Peserta BPJS) 3. Kartu Berobat 4. Kartu Keluarga (Bagi Peserta BPJS)
2	Prosedur	 Pengkajian awal rawat inap ICU → Tindakan keperawatan sesuai pengkajian ICU → Mengobservasi keadaan umum pasien secara kontinu 1. Melakukan pengkajian awal rawat inap ICU sesuai standard ICU 2. Melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan pengkajian keperawatan ICU 3. Mengobservasi keadaan umum pasien dan mencatat ke catatan terintegrasi secara kontinu
3	Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Rawat Intensif (ICU)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-
---	-------------	--

		kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara: 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun
--	--	--

		2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ventilator 2. EKG 3. Cardiac Monitoring 4. Suction 5. Nebulizer 6. Infus Pump 7. Syring Pump 8. DC Shock 9. Set Intubasi 10. AC 11. Tensimeter 12. Dll
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan perawatan secara intensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pelayanan Rawat Inap intensif
5	Jumlah Pelaksana	4 (Empat Orang)
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk mengopnamekan pasien di pelayanan Rawat Inap ICU 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Rawat Inap dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rawat Inap intensif diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Rawat Inap ICU ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN BEDAH SENTRAL

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Administrasi - Kartu Identitas/KTP - Kartu BPJS - Kartu Berobat - Surat Rujukan 2. Pelayanan : - Pasien - Dokter spesialis bedah - Dokter spesialis anastesi - Perawat / bidan bedah - Perawat anastesi - Status pasien - Blanko penjadwalan pengamprahan operasi - SIO / SIA
2	Prosedur	 Petugas ruangan serah terima pasien  Memasukkan pasien ke kamar  Tindakan operasi  Pasien post operasi pindah ke ruang  Operasi selesai pasien pindah ke  Evaluasi sebelum selesai tindakan 1. Petugas ruangan serah terima pasien sesuai dengan kriteria pelayanan bedah 2. Evaluasi pasien sebelum melakukan tindakan 3. Memasukkan pasien ke kamar tindakan (kamar operasi steril) 4. Evaluasi ulang sebelum melakukan tindakan 5. Tindakan operasi 6. Evaluasi sebelum selesai tindakan operasi 7. Operasi selesai pasien di pindahkan ke ruang pemulihan 8. Apabila pasien sudah sadar/pulih, pasien di pindahkan ke ruangan rawat inap.
3	Waktu Pelayanan	2 Jam

4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

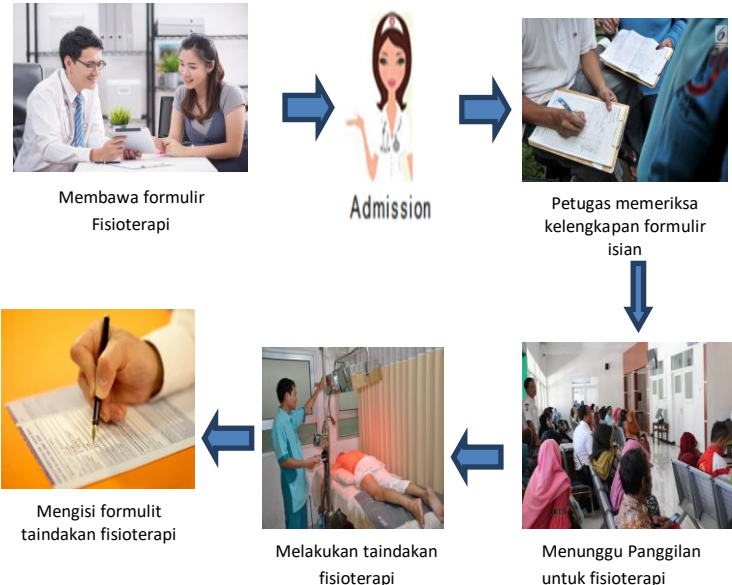
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014
---	-------------	---

		tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Meja operasi 2. Lampu operasi 3. Suction 4. Cutter 5. Set instrument operasi 6. Duk steril 7. Jas operasi 8. Tiang infus 9. AC 10. Mesin anastesi 11. Set laringoscop 12. Infant warmer 13. Brancard 14. Ambu bag 15. ATK 16. dll
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan pembedahan / operasi secara konfrehensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Bedah Sentral
5	Jumlah Pelaksana	10 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk melakukan tindakan operasi / pembedahan 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi dan kepastian biaya terkait pembedahan
7	Jaminan Keamanan dan	Pelayanan Bedah Sentral diberikan secara cepat, tepat dengan

	Keselamatan	hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Bedah Sentral ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

7.1. STANDAR PELAYANAN FISIOTERAPI RAWAT JALAN

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar / formulir permintaan fisioterapi
2	Prosedur	 1. Pasien datang membawa formulir fisioterapi 2. Registrasi di admisi fisioterapi 3. Petugas memeriksa kelengkapan formulir pemeriksaan fisioterap 4. Menunggu panggilan untuk fisioterapi 5. Melakukan screening tindakan yang akan dilakukan 6. Melakukan tindakan fisioterapi 7. Pengisian formulir permintaan fisioterapi ke DPJP terkait tindakan yang sudah diberikan
3	Waktu Pelayanan	20 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	1. Pemberian lampu infra red 2. Pemberian tens 3. Exercise Terapi (Latihan)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445

		4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan
--	--	--

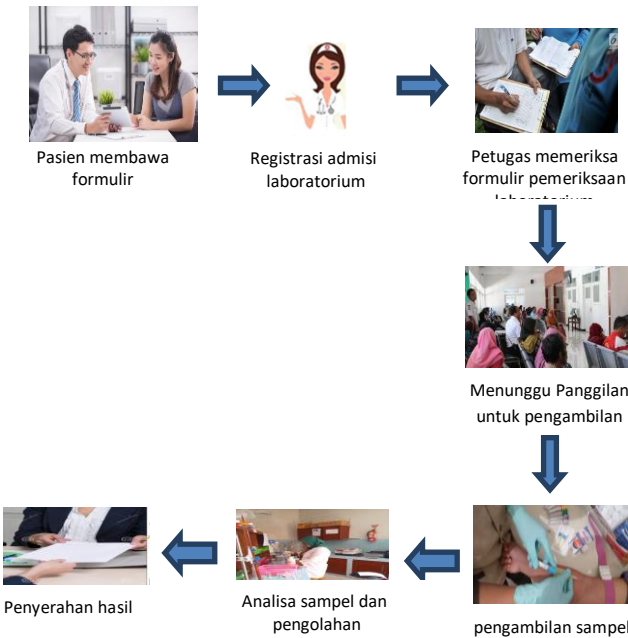
B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial
---	--------------------	---

		RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Lampu infra red 2. Tens 3. Diatermi 4. Paralel bar
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dibidang fisioterapi 2. Memiliki pengetahuan fisioterapi untuk melakukan tindakan infra red, tens,, paralelbar 3. Memiliki pengetahuan Melakukan tindakan exercise terapi (latihan)
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab poliklinik Fisioterapi Rawat Jalan
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	– Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan fisioterapi – Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi fisioterapi dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Fisioterapi Rawat Jalan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Fisioterapi Rawat Jalan ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

8.1. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM RAWAT JALAN

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar / formulir permintaan laboratorium
2	Prosedur	 Pasien membawa formulir Registrasi admisi laboratorium Petugas memeriksa formulir pemeriksaan laboratorium Menunggu Panggilan untuk pengambilan Analisa sampel dan pengolahan Penyerahan hasil pengambilan sampel Keterangan: 1. Pasien datang membawa formulir laboratorium 2. Registrasi di admisi laboratorium 3. Petugas memeriksa kelengkapan formulir pemeriksaan laboratorium 4. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 5. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 6. Penyerahan hasil pemeriksaan 7. Analisa sampel 8. Pengolahan sampel 9. Penyerahan hasil pemeriksaan
3	Waktu Pelayanan	120 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Darah lengkap, LFT, Lipid, RFT, KGD, Dll
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303

		3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan
--	--	---

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

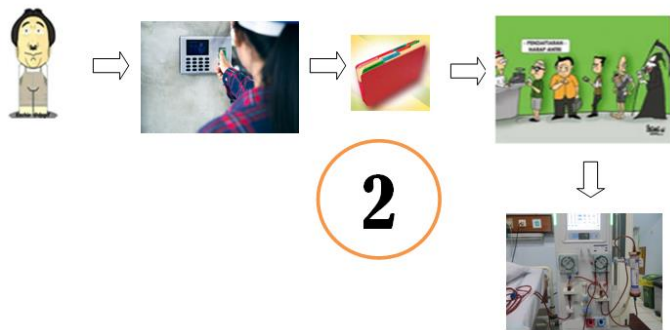
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung
---	-------------	---

		milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Memiliki pengetahuan untuk mengambil sample darah vena / arteri 2. Memiliki pengetahuan untuk pemeriksaan. – Darah Rutin – LFT/RFT/KGD – Lipid – Dll
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan untuk mengambil sample darah vena / arteri 2. Memiliki pengetahuan untuk pemeriksaan. – Darah Rutin – LFT/RFT/KGD – Lipid – Dll
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab poliklinik Laboratorium Rawat Jalan
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	– Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan laboratorium – Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi laboratorium dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Laboratorium Rawat Jalan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Laboratorium Rawat Jalan ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

9. STANDAR PELAYANAN HAEMODIALISA

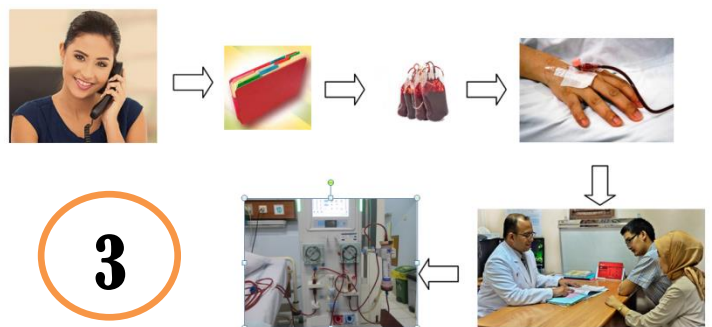
A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Umum : - Kartu Identitas / KTP - Kartu Berobat - Travelling dialysis (regular) 2. BPJS : - Kartu Identitas/KTP - Kartu BPJS (Bagi Pasien BPJS) - Kartu Berobat - Rujukan Online/Rujukan Manual bagi pasien BPJS
2	Prosedur	 Keterangan : 1. Pasien baru dari Poli Penyakit Dalam - Pasien mendaftar ke Loker Pendaftaran - Pasien berobat ke Poli Penyakit Dalam - Apabila pasien sudah menjalani tindakan Haemodialisis secara regular di Unit Haemodialisis lain wajib membawa surat "Traveling Dialysis" dan menyerahkan ke bagian administrasi Haemodialisa. - Pasien mendaftar diruang Haemodialisa untuk mendapat tindakan Haemodialisis/Finger Print untuk pasien BPJS. - Membuat peersetujuan tindakan (Info consent) - Pasien yang datang harus mengantri sesuai dengan nomor urutan.



2. Alur penerimaan pasien HD Reguler ke ruang Haemodialisa.

- Pasien datang keruangan Haemodialisa sesuai dengan jadwal Haemodialisa.
- Finger Print bagi pasien BPJS
- Pasien harus membawa persyaratan pelayanan.
- Pasien yang datang harus mengantri sesuai dengan nomor untuk tindakan hemodialisa
- Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir bagi pasien umum.



3. Alur Penerimaan pasien dari Ruang Rawat Inap ke ruang Haemodialisa.

- Perawat ruangan terlebih dahulu memberitahukan ke ruangan Haemodialisa bahwasanya ada pasien baru yang akan dilakukan tindakan Haemodialisis. Setelah mendapatkan instruksi persetujuan dari dokter penanggungjawab Haemodialisa.
- Apabila pasien sudah menjalani tindakan Haemodialisis secara regular di unit Haemodialisa lain wajib membawa surat Traveling Dialysis dan menyerahkan ke bagian Administrasi Haemodialisa
- Apabila ada pasien datang dengan tanda-tanda anemia HB dibawah 7 gr % dipersiapkan darah diruangan rawat inap (dilakukan transfusi saat Haemodialisa berlangsung).
- Setelah mendapatkan darah diruangan rawat inap, pasien diantar oleh perawat ruang rawat inap keruangan Haemodialisa dengan membawa catatan riwayat/status pasien.
- Pasien sebelumnya sudah diberi penjelasan oleh Dokter/perawat. (Keluarga diberikan inform consent untuk tindakan Haemodialisis.

		Pasien dari Rawat Inap wajib periksa Laboratorium (Darah Lengkap RFT, HbsAg, HCV, HIV).
3	Waktu Pelayanan	1. Pasien baru (belum pernah HD) 2 jam 2. Pasien Reguler 5 jam
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Haemodialisa
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

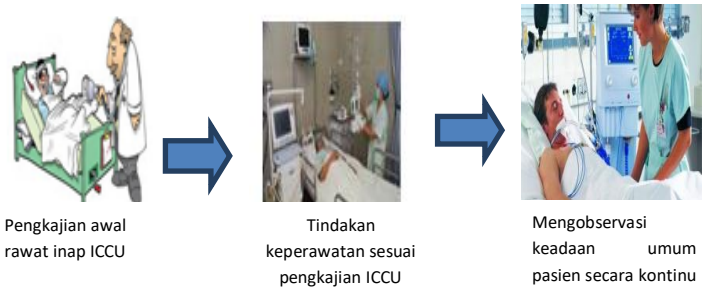
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik
---	-------------	--

		Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Mesin hemodialisa 2. Hemodialisa set (Hollow fiber, blood line, AV. Fistula, cairan acid, cairan bicarbonat) 3. Set tempat tidur
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan hemodialisa 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Haemodialisa
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk pelayanan pasien hemodialisa 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi hemodialisa dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan hemodialisa diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Hemodialisa ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD TARUTUNG KABUPATEN TAPANULI UTARA
NOMOR : 55 TAHUN 2022
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD TARUTUNG KABUPATEN
TAPANULI UTARA

10. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP ICCU

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP (Orang tua) 2. Kartu BPJS (Bagi Peserta BPJS) 3. Kartu Berobat 4. Kartu Keluarga (Bagi Peserta BPJS)
2	Prosedur	 Pengkajian awal rawat inap ICCU Tindakan keperawatan sesuai pengkajian ICCU Mengobservasi keadaan umum pasien secara kontinu 1. Melakukan pengkajian awal rawat inap ICCU sesuai standard ICCU 2. Melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan pengkajian keperawatan ICU 3. Mengobservasi keadaan umum pasien dan mencatat ke catatan terintegrasi secara kontinu
3	Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Rawat Intensif Jantung (ICCU)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala
---	-------------	--

		Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ventilator 2. EKG 3. Cardiac Monitoring 4. Suction 5. Nebulizer 6. Infus Pump 7. Syring Pump 8. DC Shock 9. Set Intubasi 10. AC 11. Tensimeter 12. Dll
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan pelayanan Jantung secara intensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pelayanan Rawat Inap intensif Jantung
5	Jumlah Pelaksana	4 (Empat Orang)
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk mengopnamekan pasien di pelayanan Rawat Inap ICCU 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Rawat Inap dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rawat Inap intensif diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Rawat Inap ICCU ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

11. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP NICU

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP (Orang tua) 2. Kartu BPJS (Bagi Peserta BPJS) 3. Kartu Keluarga (Bagi Peserta BPJS) 4. Surat Keterangan Lahir
2	Prosedur	 Pengkajian awal rawat inap NICU → Tindakan keperawatan sesuai pengkajian NICU → Mengobservasi keadaan umum pasien secara kontinu Keterangan : - Melakukan pengkajian awal rawat inap NICU sesuai standard NICU - Melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan pengkajian keperawatan NICU - Mengobservasi keadaan umum pasien dan mencatat ke catatan terintegrasi secara kontinu
3	Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Rawat Intensif Neonatus
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

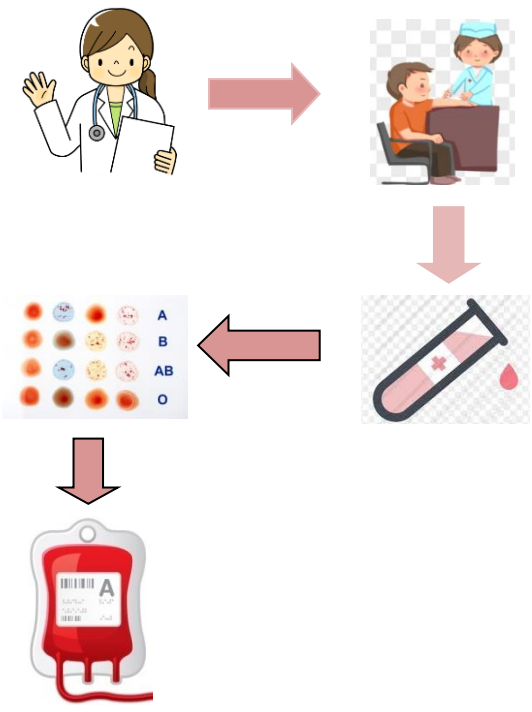
B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala
---	-------------	--

		Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Infant Warner 2. Inkubator 3. Continious Positive Airway Presure (CPAP) 4. Srynge Pupm 5. Infus Pump 6. Set Intubasi 7. Suction 8. Nebulizer 9. Oxymetri 10. Ambubag (Begging) 11. AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan pelayanan neonatus secara intensif 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pelayanan Rawat Inap Intensif Neonatus
5	Jumlah Pelaksana	4 (Empat Orang)
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk mengopnamekan pasien di pelayanan Rawat Inap NICU. 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Rawat Inap dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rawat Inap diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Rawat Inap NICU ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

12.1 STANDAR PELAYANAN TRANFUSI DARAH

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permintaan transfusi darah yang ditanda tangani oleh dokter DPJP 2. Untuk permintaan darurat (Cito) harus dilengkapi dengan alasan permintaan darurat dan formulir khusus yang ditentukan rumah sakit
2	Prosedur	 1. Formulir permintaan transfusi darah yang di tanda tangani DPJP 2. Pengambilan sampel darah pasien 3 Ml sebanyak 2 tabung oleh perawat ruangan 3. Penyerahan sampel ke unit transfusi darah oleh perawat 4. Pemeriksaan transfusi cross matching 5. Penyerahan darah dari unit transfusi darah ke ruangan Keterangan : 1. Setiap permintaan darah wajib disertai dengan formulir permintaan darah yang disertai dengan tandatangan dpjp dan untuk permintaan darurat harus dilengkapi dengan alasan permintaan darurat dengan formulir khusus yang ditentukan

		rumah sakit 2. Diisi lengkap dengan informasi pasien : nama pasien,tanggal lahir, nomor rekam medik, ruang perawatan,tanggal rencana transfusi,diagnosis klinis,jenis permintaan dan volume,tanda tangan dan nama pengambil sampel 3. Pengambilan sampel darah pasien menggunakan tabung edta ,diambil sebanyak 2 tabung masing-masing volume min 3 ml 4. Formulir permintaan darah diserahkan bersamaan dengan sampel darah pasien ke unit transfusi darah oleh perawat 5. Pemeriksaan prtransfusi 6. Penyerahan darah dari unit transfusi ke ruang perawatan
3	Waktu Pelayanan	2 Jam
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64
5	Produk Layanan	Packed Red Cell (PRC) dan Whole Blood (WB)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

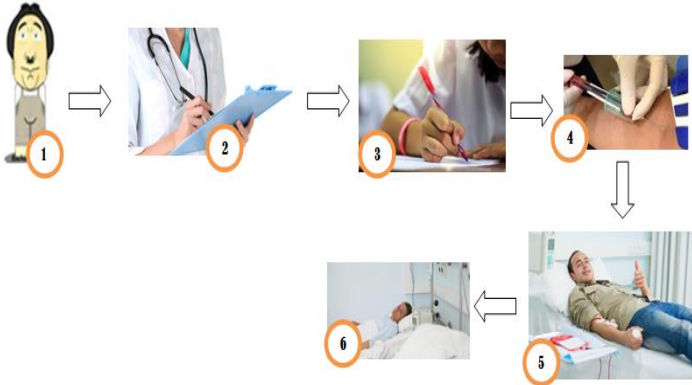
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara: 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara
---	-------------	--

		Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Tabung dan rak tabung reaksi 2. Pipet tetes 3. Sentri fuger sampel 4. Sentri fuger gelcard 5. Inkubator gelcard 6. Mikro pipet 7. Yellow tip 8. Blue tip 9. Dispenser diluent 10. Gelcard 11. Refrigerator 12. Anti sera anti A, anti B dan anti D 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Label ID pasien

		17. Stiker skrining dan konfirmasi golongan darah
3	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kemampuan melakukan : 1. Pembacaan hasil cross matching 2. Pembacaan hasil pemeriksaan golongan darah
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi UTDRS
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan	– Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan Transfusi darah – Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi pelayanan transfusi darah dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan UTDRS diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap bulan secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan UTDRS; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

12.2 STANDAR PELAYANAN DONOR DARAH

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa kartu identitas (KTP / SIM) 2. Pendoror yang baru pertama kali mendonor harus berusia minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun 3. Dalam keadaan sehat 4. Berat badan minimal 50 Kg 5. Bagi pendoror wanita tidak sedang hamil, menyusui dan menstruasi 6. Tidak minum alkohol
2	Prosedur	 Keterangan : 1. Calon pendoror datang ke UTDRS 2. Petugas melakukan pengecekan data pendoror apakah calon pendoror sudah waktunya donor. 3. Calon pendoror mengisi data pada formulir donor sesuai dengan identitas yang sebenarnya dimulai dari nomor kartu identitas, nama, alamat, nomor telepon, pekerjaan lalu calon pendoror mengisi kuisisioner yang tertera pada formulir donor serta menandatangani formulir donor 4. Petugas melakukan pengecekan HB dan golongan darah, jika HB memenuhi syarat maka calon pendoror diarahkan masuk kee ruangan aftaf 5. Di ruangan aftaf petugas melakukan donor darah kepada pendoror 6. Setelah donor selesai pendoror diarahkan ke ruangan istirahat donor dan diberikan fooding pendoror dalam bentuk makanan kecil dan minuman dan bukan berupa uang.
3	Waktu Pelayanan	20 Menit

4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016.
5	Produk Layanan	Donor darah
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 081162644445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara
---	-------------	--

		Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Formulir pendonor 2. Blood lanset 3. Alkohol swab 4. Pipet kapiler 5. Objek gelas 6. Satu set HB test 7. Batang pengaduk 8. Anti sera anti A, B, dan D 9. Tabung edta 10. Arteri klem 11. Gunting 12. Betadine spray 13. Hipafix 14. Kantong darah single, double, triple 15. Rapid test HbSag, HCV, Sifilis dan HIV 16. Stiker darah 17. ATK 18. Komputer 19. Kursi pendonor 20. Tensi meter
3	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kemampuan melakukan : 1. Pembacaan hasil pemeriksaan Haemoglobin 2. Pembacaan hasil pemeriksaan golongan darah 3. Mengukur tekanan darah 4. Palpasi pembuluh darah vena 5. Melakukan Aftap 6. Penanganan efek samping donor/reaksi donor
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Donor Darah
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang

6	Jaminan Pelayanan	– Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan donor darah – Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi pelayanan donor darah
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Donor Darah diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap bulan secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Donor Darah ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

13. STANDAR PELAYANAN PEMULASARAN JENAZAH

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	- Persetujuan Keluarga - Surat Kematian - Bukti Pembayaran Rekening - Identitas Pasien (Nama,Umur,Alamat,No. Rekam Medik)
2	Prosedur	- Perawat jaga ruangan/instalasi memberitahukan kepada petugas pemulasaran jenazah. - Jenazah dibawa ke kamar jenazah - Keluarga menunggu diruang tunggu kamar jenazah. - Jenazah di registrasi dalam buku administrasi pemulasaran jenazah - Keluarga menyelesaikan pembayaran/administrasi ke kantor Bendahara Penerima - Keluarga menyerahkan kwitansi pembayaran ke petugas pemulasaran jenazah - Jenazah diantar petugas mobil ambulance jenazah untuk dibawa pulang.
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) jam
4	Biaya / Tarif	- Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. - BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016.
5	Produk Layanan	Formalin Jenazah

6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 081265567442 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan
---	-----------------------	---

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
---	-------------	--

		Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Standard Infus 2. Cairan formalin 3. Abocat 4. Kain Kasa 5. Hipafix 6. Kapas 7. Brancard 8. Mobil ambulance Jenazah 9. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan pelayanan pemulasan jenazah 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pemulasaran Jenazah
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk pelayanan pemulasaran jenazah 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi pemulasan jenazah dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Pemulasaran Jenazah diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap bulan secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Pemulasaran Jenazah; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

14. STANDAR PELAYANAN GIZI

A. Komponen Standard Pelayanan Yang terkait Dengan Pelayanan (Standar Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Rawat Inap 2. Permintaan Makanan pasien sesuai dengan formulir permintaan makanan pasien.
2	Prosedur	 Keterangan 1. Perencanaan Menu 2. Pengadaan Bahan 3. Penerimaan dan Penyimpanan bahan 4. Persiapan pengolahan makanan 5. Penyajian makanan sesuai dengan perintah dokter 6. Distribusi makanan 7. Pelayanan makanan pasien
3	Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Penyediaan makanan pasien
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala
---	-------------	--

		Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Magic Com 2. Dandang 3. Oven 4. Kompor Gas 5. Bento dan alat makan VIP Set 6. dll
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu bekerjasama secara individu dan kelompok 2. Memiliki sikap sopan, santun, ramah, komunikatif. 3. Memiliki Keterampilan menyusun menu makanan sesuai dengan jenis diet pasien.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Gizi
5	Jumlah Pelaksana	11 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan Kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan makanan pasien 2. Kejelasan persyaratan administrasi gizi dan kepastian biaya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan makanan pasien diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Gizi ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

15.1 STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI RAWAT JALAN

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	- Lembar permintaan pemeriksaan dari DPJP - Surat bukti pelayanan - Surat Elektabilitas Pelayanan (SEP) - Kwitansi pembayaran.
2	Prosedur	Keterangan : 1. Pasien/keluarga pasien melakukan registrasi di loket Radiologi 2. Menunggu panggilan untuk dilakukan pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan Sesuai dengan Surat Pengantar. 4. Penandatanganan persetujuan tindakan oleh pasien / keluarga bila ada tindakan khusus radiologi 5. Dilakukan pembacaan/Ekspertise 6. Penyerahan hasil kepada pasien 7. Kembali ke unit pengirim/dokter pengirim
3	Waktu Pelayanan	3 jam

4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan foto : thoraks, abdomen, BOF, Lumbal sacral, servical,schedel, dll Pelayanan USG : Abdomen, tiroid, Mammae, Urologi, dll CT. Scan : Kepala, Thoraks, Abdomen, Sinus, dll
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara: 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana
---	-------------	--

		telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. X-Ray General purpose (Radigrafi non kontras, Flouros copi) 2. USG 3. Dicom + CR 4. Printer film 5. CT. Scan 6. Apron 7. AC, Printer 8. Komputer 9. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kemampuan melakukan : 1. Pembacaan hasil foto radiologi 2. Pemeriksaan USG dan pembacaan hasil 3. Foto 4. Pemeriksaan flouroscope 5. Pemeriksaan Ct. Scan
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Radiologi
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	– Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan Radiologi – Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Radiologi dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	– Pelayanan Radiologi diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

		– Ruang pemeriksaan radiologi memnuhi standar proteksi radiasi – Semua alat X – Ray memiliki izin operasional – Pintu ruangan pemeriksaan radiologi dilengkapi dengan lampu tanda bahaya / peringatan radiasi – Peringatan bahaya radiasi di tempel di pintu pemeriksaan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap bulan secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Radiologi ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

15.2 STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI RAWAT INAP

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	- Lembar permintaan pemeriksaan dari DPJP - Berkas rekam medis pasien.
2	Prosedur	<pre>graph TD; A[Registrasi] --> B[Menunggu panggilan]; B --> C[Pemeriksaan]; C --> D[Pembacaan]; D --> E[Penyerahan hasil];</pre> Keterangan : 1. Petugas ruangan mengantar pasien ke ruangan radiologi sekaligus timbang terima pasien dan berkas rekam medik pasien 2. Menunggu panggilan untuk dilakukan pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan Sesuai dengan Surat Pengantar. 4. Penandatanganan persetujuan tindakan oleh pasien/keluarga bila ada tindakan khusus radiologi 5. Pasien kembali ke ruangan asal beserta berkas rekam medik 6. Dilakukan pembacaan 7. Kasus cito diselesaikan pembacaan hasil dalam 1 jam

3	Waktu Pelayanan	3 jam
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan foto : thoraks, abdomen, BOF, Lumbal sacral, servical,schedel, dll Pelayanan USG : Abdomen, tiroid, Mammae, Urologi, dll CT. Scan : Kepala, Thoraks, Abdomen, Sinus, dll
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara: 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran
---	-------------	--

		Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. X-Ray General purpose (Radigrafi non kontras, Flouros copi) 2. USG 3. Dicom + CR 4. Printer film 5. CT. Scan 6. Mobile X-Ray 7. Tabir X-Ray 8. Apron 9. AC, Printer 10. Komputer 11. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kemampuan melakukan : 1. Pembacaan hasil foto radiologi 2. Pemeriksaan USG dan pembacaan hasil 3. Foto 4. Pemeriksaan flouroscopi 5. Pemeriksaan Ct. Scan 6. Foto di ICU
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Radiologi
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	– Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan Radiologi

		– Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi Radiologi dan kepastian biaya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	– Pelayanan Radiologi diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. – Ruang pemeriksaan radiologi memnuhi standar proteksi radiasi – Semua alat X – Ray memiliki izin operasional – Pintu ruangan pemeriksaan radiologi dilengkapi dengan lampu tanda bahaya / peringatan radiasi – Peringatan bahaya radiasi di tempel di pintu pemeriksaan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap bulan secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Radiologi ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

16. STANDAR PELAYANAN SATPAM

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kartu identitas (KTP / SIM)
2	Prosedur	 1. Tamu datang 2. Melapor ke pos Satpam 3. Satpam bertanya dan meminta kartu identitas pengunjung 4. Pengunjung ke ruang rawat inap / kantor yang akan di tuju dan petugas memberikan kartu tanda pengunjung 5. Pengunjung pulang - melapor 6. Petugas (Satpam) menerima kartu pengunjung dan mengembalikan kartu identitas pasien
3	Waktu Pelayanan	3 Menit
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk Layanan	Pelayanan Keamanan / Satuan Pengamanan
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014
---	-------------	--

		tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. CCTV 2. Senter 3. HT 4. Pentungan 5. Kartu Visitor
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu menjaga keamanan dan ketertiban 2. Mampu memberikan informasi dengan sopan dan santun kepada pengunjung di RSUD Tarutung.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Satpam
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian keamanan dan kenyamanan kepada setiap pengunjung di lingkungan RSUD Tarutung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Satpam diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Satpam ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

17.1 STANDAR PELAYANAN REKAM MEDIS

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum Baru Membawa Kartu Identitas (KTP/SIM) 2. Pasien Umum Lama Membawa Kartu Berobat 3. Pasien BPJS Baru - Membawa KartuI dentitas (KTP/SIM) - Membawa Kartu Keluarga - Membawa Kartu BPJS - Membawa Surat Rujukan dari Faskes 4. Pasien BPJS Lama - Membawa Kartu Identitas (KTP/SIM) - Membawa Kartu Berobat - Membawa Kartu BPJS - Membawa Surat Rujukan dari Faskes
2	Prosedur	 PASIENT BARU UMUM  PASIENT BPJS Keterangan : 1. Pasien Baru Umum - Pasien membawa kartu identitas kebagian Admisi untuk melakukan pendaftaran - Petugas Admisi mengisi data pasien di Form pendaftaran - Pasien mendapatkan no rekam medis baru dan kartu berobat Keterangan : 2. PasienBaru BPJS - Petugas pendaftaran mengisi data pasien di form pendaftaran - Pasien mendapatkan no rekam medis baru dan kartu

		berobat • Pasien membawa kartu identitas, Kartu Keluarga, Kartu BPJS dan surat rujukan dari faskes bagian SEP Center untuk menerbitkan SEP
3	Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Nomor Rekam Medis
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
---	-------------	--

		6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Rak tempat status 4. Scanner 5. Map status 6. ATK lainnya 7. Meja 8. Kursi 9. Lemari penyimpanan status
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan pelayanan rekam medik 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Rekam Medis
5	Jumlah Pelaksana	12 Orang

6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk pelayanan rekam medik pasien 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi pelayanan rekam medik
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rekam Medis diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Rekam Medis ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

17.2 STANDAR PELAYANAN AKTE LAHIR
A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa SKL (Surat Keterangan Lahir) 2. Membawa Kartu Keluarga Asli 3. Membawa Akte Nikah / Surat Keterangandari Gereja (Bagi yang beragama Islam membawa Buku Nikah)
2	Prosedur	 Keterangan : 1. Perawat ruangan melapor keruang Rekam Medis dan membawa berkas pasien untuk mendapatkan Akte Lahir 2. Petugas Rekam Medis mengemailkan ke Catatan Sipil 3. Petugas Catatan Sipil akan mengantarkan Akte Lahir yang sudah selesai keruang Rekam Medis 4. Petugas Rekam Medisakan menghubungi keluarga pasien untuk mengambil Akte Lahir
3	Waktu Pelayanan	3 Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Akte Lahir
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003
---	-------------	--

		tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara: 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktorat, Wakil Direktorat, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan
--	--	--

		Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Internet 4. Scanner 5. Map 6. ATK lainnya 7. Meja 8. Kursi 9. Lemari penyimpanan berkas
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan pelayanan rekam medik terkait akte kelahiran 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab instalasi Rekam Medis
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk pelayanan akte kelahiran 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi pelayanan akte kelahiran
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Rekam Medis terkait akte kelahiran diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan akte kelahiran ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

18. STANDAR PELAYANAN KASIR

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas pasien / KTP 2. Bukti verifikasi terkait pemeriksaan (Pasien poliklinik) 3. Status pasien yang sudah di verifikasi
2	Prosedur	 <pre> graph TD A[Keluarga /pasien] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Pengecekan billing] C --> D[Penyelesaian administrasi] </pre> 1. Pasien Rawat Jalan Rekening yang harus dibayar setelah selesai pemeriksaan dari Poliklinik dan Pemeriksaan Penunjang lainnya diverifikasi dan dibayarkan ke Kasir Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung. 2. Pasien Rawat Inap Petugas ruangan membawa status pasien umum untuk di verifikasi, rekening ditunjukkan kepada keluarga pasien. Keluarga pasien membayar langsung ke Kasir Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung didampingi oleh perawat dari ruangan.
3	Waktu Pelayanan	2 Jam
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Penerimaan pembayaran rekening pasien
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran

		5. Petugas Informasi dan Pengaduan
--	--	------------------------------------

**B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan
(Manufacturing)**

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,
---	-------------	--

		Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Internet 4. kalkulator 5. ATK lainnya 6. Meja 7. Kursi 8. Lemari penyimpanan berkas
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang akuntansi keuangan 2. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan pelayanan rekening pasien 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab bendahara penerima
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk pelayanan rekening pembayaran pasien 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi pelayanan pembayaran rekening pasien
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Kasir diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Kasir ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

Jl. HAJI AGUS SALIM No. 1 TARUTUNG 22411

Telp. (0633) 21303 ; Fax. : (0633) 21303 / (0633) 20450

Website : <http://www.taputkab.go.id> ; E-mail : rsutarutung@yahoo.co.id

LAMPIRAN

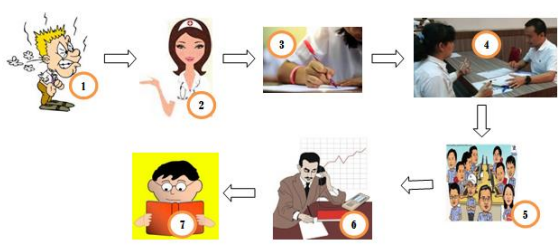
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD TARUTUNG KABUPATEN TAPANULI UTARA

NOMOR : 55 TAHUN 2022

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD TARUTUNG KABUPATEN TAPANULI UTARA

19.1 STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Adanya pengaduan
2	Prosedur	 1. Menerima laporan pengaduan 2. Mengidentifikasi pengaduan 3. Mencatat pada lembar pengaduan 4. Melakukan penanganan secara langsung kemudian didokumentasikan 5. Menyampaikan kepada klien/ pasien apabila masalah telah diselesaikan dan pasien menerima penyelesaian masalahnya. 6. Apabila masalah belum terselesaikan maka permasalahan akan disampaikan kepada Wakil Direktur (Wadir Umum dan Keuangan dan atau Wadir Pelayanan 7. Wakil Direktur kemudian menyampaikan permasalahan kepada Direktur pada rapat direksi 8. Hasil rapat direksi disampaikan ke Bagian Humas selanjutnya akan disampaikan kepada pihak pelapor.
3	Waktu pelayanan	30 menit
4	Biaya / tarif	Gratis
5	Produk layanan	Berita acara penyelesaian Masalah
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

**B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan
(Manufacturing)**

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara: 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan
---	-------------	---

		Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Alat tulis kantor 2. Meja 3. Kursi 4. Komputer dan printer 5. Telepon 6. Formulir pengaduan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi 2. Memahami peraturan perundang-undangan
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pelayanan pengaduan
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu Orang)
6	Jaminan Pelayanan	Formulir pengaduan, arsip elektronik(email)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan pengaduan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapanstan dar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan. 2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyakat



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

Jl. HAJI AGUS SALIM No. 1 TARUTUNG 22411

Telp. (0633) 21303 ; Fax. : (0633) 21303 / (0633) 20450

Website : <http://www.taputkab.go.id> ; E-mail : rsutarutung@yahoo.co.id

LAMPIRAN

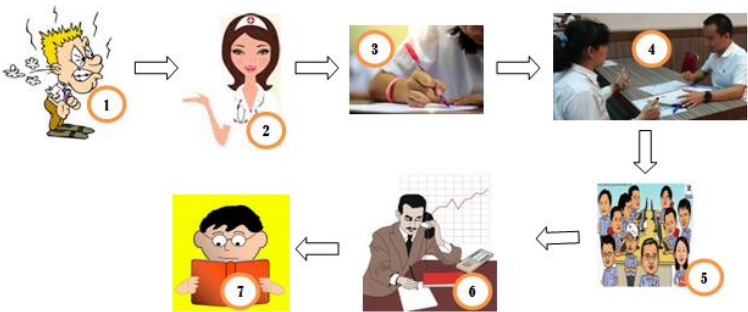
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD TARUTUNG KABUPATEN TAPANULI UTARA

NOMOR : 55 TAHUN 2022

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD TARUTUNG KABUPATEN TAPANULI UTARA

19.2 STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SECARA ONLINE

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Nama 2. Alamat 3. Email 4. NomorTelepon 5. Data Pengaduan
2	Prosedur	 1. Masyarakat mengisi formulir pengaduan secara online pada website Website : rsud.taputkab.go.id/wp-login Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung 2. Petugas Layanan Pengaduan menerima pengaduan dari masyarakat secara online 3. Petugas Layanan Pengaduan meneruskan pengaduan pada unit terkait melalui email, whatsApp atau telepon 4. Unit terkait menerima pengaduan dari Petugas Layanan Pengaduan melalui email, whatsApp atau telepon dan memproses pengaduan tersebut sesuai prosedur 5. Unit terkait mengirim informasi terkait pengaduan tersebut ke Petugas Layanan Pengaduan untuk dapat ditindak lanjuti 6. Petugas Layanan Pengaduan menerima informasi dari unit terkait yang sudah ditindaklanjuti 7. Petugas Layanan Pengaduan meneruskan informasi terkait kepada masyarakat melalui email atau telepon
3	Waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2x24jam pada hari kerja
4	Biaya / tarif	gratis
5	Produk layanan	Informasi pengaduan
6	Pengelolaan Pengaduan	1 Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303

		3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan
--	--	---

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

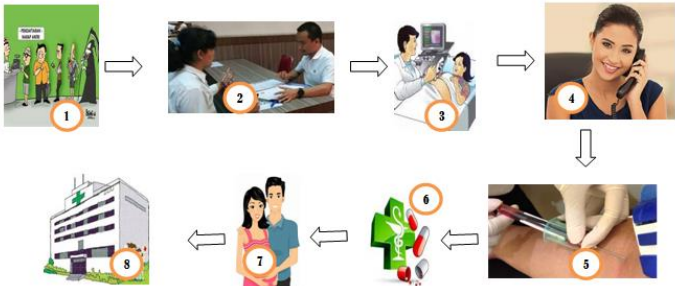
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan
---	-------------	--

		Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. SMS / WA : 08116264445 3. Jaringan internet 4. Perangkat PC 5. Jaringan listrik 6. Ruang Kerja
3	Kompetensi Pelaksana	1. Staf yang memahami sistem baik secara manual maupun melalui teknologi informasi 2. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Pelayanan pengaduan
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu Orang)
6	Jaminan Pelayanan	Formulir pengaduan, arsip elektronik(email)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan pengaduan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan. 2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam

		bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat
--	--	---

20. STANDAR PELAYANAN RUANG PONEK

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Kartu Berobat
2	Prosedur	 Pasien datang ↓ Registrasi / Pendaftaran : Pasien BPJS : KTP, KK, Kartu BPJS Surat Rujukan Pasien Umum : KTP/KK ↓ Proses Pemeriksaan oleh Bidan - Mengisi kelengkapan status pasien - Anamnese - Pemeriksaan Bidan ↓ Menghubungi Dokter Obgyn ↓ Pemeriksaan Laboratorium Waktu : 30-60 menit ↓ Apotek : Amprahan Obat ↓

		Parologi ↓ Melapor ke dokter Anastesi ↓ Amprahan OK ↓ Serah Terima pasien di OK ↓ Rawat Inap 3-4 hari ↓ → Pulang (PBJ)/Rujuk ← Pasien Impartu Normal ↓ Tindakan Persalinan (VK) ↓ Persalinan Normal Rawat Inap 1-2 hari
3	Waktu Pelayanan	2 Jam
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016
5	Produk Layanan	Pelayanan Ponek
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara
---	-------------	--

		Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSU Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Kamar Bedah Emergensi 2. Meja Ginekologi 3. Set Resusitasi Jantung Paru Dewasa dan Neonati 4. Cardio Toko Graf (CTG) 5. Bed Site Monitor 6. Partus Set 7. Ginekologi Set 8. Infant Warmer 9. USG 10. Continous Positive airway Presure (CPAP) 11. Dll

3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan untuk melakukan tindakan emergensi kebidanan secara komprehensif dan telah tersertifikasi 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Ruang PONEK
5	Jumlah Pelaksana	7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk melakukan tindakan emergensi kebidanan 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi dan kepastian biaya emergensi kebidanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan PONEK diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap bulan secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Ruang PONEK ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

21. STANDAR PELAYANAN MEDICAL CHECK UP

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permintaan pemeriksaan 2. KTP / Kartu Identitas
2	Prosedur	ALUR PELAYANAN MEDICAL CHECK UP Keterangan : 1. Registrasi 2. Pasien Ganti Baju 3. Pemeriksaan Antropometri 4. Pemeriksaan Laboratorium 5. Sarapan Pagi 6. Pemeriksaan Fisik Gigi,THT, dll 7. Pemeriksaan Laboratorium II 8. Pasien Ganti Baju 9. Makan Siangk 10. Pembayaran 11. Penyerahan Hasil
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Daerah kabupaten Tapanuli Utara No. 03 Tahun 2019 tentang pola tarif pelayanan kesehatan kelas III pada RSUD Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara. 2. PERBUP Tapanuli Utara No. Tahun 2019 tentang Pola Tarif Pelayanan Kesehatan pada RSU Daerah Tarutung 3. Peraturan Direktur RSUD Tarutung No. Tahun 2019 tentang Tarif Pelayanan Medical Check Up RSUD Tarutung.
5	Produk Layanan	Surat Hasil Pemeriksaan : 1. Paket Dasar, Rp. 105.125 2. Paket Kesehatan Jiwa Rp. 153.000

		3. Paket Uji Saring Alergi Rp. 707.000 4. Paket Narkoba Rp. 372.500 5. Paket Calon Karyawan Rp. 400.125 6. Paket Penanda Tumor Payudara Rp. 1.247.000 7. Paket TORCH Rp.3.465.000 8. Paket Perunggu Rp. 544.750 9. Paket Kesuburan Pria Rp. 2.021.500 10. Paket Usia Lanjut (lansia > 55 Tahun) Rp. 1.526.250 11. Paket Perak Rp. 850.375 12. Paket Tiroid Rp. 868.572 13. Paket Sport Pelari Rp. 907.500 14. Pakert Emas Rp. 1.275.375 15. Paket Hipertensi, Penyakit Jantung Koroner dan Stroke Rp. 1.463.375 16. Paket Pre Marital Rp. 3.881.250 17. Paket Awal Kehamilan Rp. 3.976.500 18. Paket Diamond Rp. 1.970.375 19. Paket Uji Saring Kanker Serviks Rp. 1.246.000 20. Paket Osteoporosis Rp. 1.191.000
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 08116264445 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik
---	-------------	---

		Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Tempat tidur 4. Tensi Meter 5. Stetoscop 6. Alat pengukur tinggi badan 7. Ishara book 8. Snellen Card 9. EKG 10. Rhinoscopi 11. Otoscopi 12. Garpu Tala 13. Dental KIT Set 14. Meja 15. Kursi 16. Lemari file
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan mendeteksi dini gangguan / masalah kesehatan 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan

		santun.
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada penanggung jawab Medical Check Up
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu untuk melakukan tindakan medical check up 2. Jaminan kejelasan persyaratan Administrasi dan kepastian biaya medical check up
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Medical Check Up diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap bulan secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan Medical Check Up ; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

22. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Standard Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Rawat Jalan a. Pasien Umum - Lembar resep dari dokter b. Pasien BPJS - Surat Elegibilitas Peserta (SEP) - Lembar resep dari dokter 2. Rawat Inap - Lembar resep / Kartu Obat Pasien (KOP)
2	Prosedur	1. Rawat Jalan a. Pasien BPJS  1 Menyerahkan Resep  2 Menunggu Giliran Untuk Dipanggil  3 Penyerahan Obat Keterangan: 1. Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep dan Surat Elegilitas Peserta (SEP) 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat. 3. Penyerahan obat dengan memanggil identitas pasien sekaligus Pemberian Informasi Obat (PIO).

		b. Pasien Umum  Menyerahkan Resep 1  Menunggu Giliran Untuk Dipanggil 2  Pembayaran Obat 3  Penyerahan Obat 5  Menunggu Giliran Untuk Dipanggil 4 Keterangan: 1. Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep. 2. Pemanggilan pasien untuk untuk mengetahui rekening obat. 3. Pasien/keluarga pasien membayar rekening obat ke Bendahara Penerima. 4. Pasien kembali ke depo farmasi untuk mengambil obat. 5. Penyerahan obat dengan memanggil identitas pasien sekaligus Pemberian Informasi Obat (PIO). 2. Rawat Inap  Menyerahkan KOP 1  Antar Obat ke Ruang pasien 2  Penyerahan Obat 3 Keterangan : 1. Perawat ruangan menyerahkan Kartu Obat Pasien (KOP) ke Farmasi. 2. Pengantaran obat ke ruangan pasien. 3. Penyerahan obat kepada perawat ruangan
3	Waktu Pelayanan	- Sediaan obat jadi 15 menit - Sediaan obat racik 30 menit

4	Biaya / Tarif	1. Umum : Keputusan Direktur RSUD Tarutung NO. 57 Tahun 2018 tentang Penetapan Margin Obat dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) pada Instalasi farmasi RSUD Tarutung. 2. BPJS : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2016.
5	Produk Layanan	Pemberian obat
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsutarutung@yahoo.co.id 2. Telepon : (0633) 21303 3. SMS / WA : 081265567442 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan Pengaduan

B. Komponen Standard Pelayanan Yang Terkait Dengan Pelayanan (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Dairi jo. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Ta/SK/hun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara
---	-------------	--

		Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 1809/Menkes-Kessos/SK/XII/2000 Tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara; 11. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 37 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara; 12. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1099 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Daerah Tarutung.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Mortar dan stamper 2. Komputer 3. Printer 4. Pharmaceutical refrigerator 5. AC 6. Termohigrometer 7. Termometer Kulkas 8. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu melakukan pengelolaan berbekalan farmasi yaitu dispensing obat. 2. Mampu membaca resep 3. Mampu meracik obat 4. Memiliki pengetahuan untuk melakukan pemberian informasi obat (PIO).
4	Pengawas Internal	Pengawasan internal melekat pada kepala instalasi farmasi
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan kepastian waktu tunggu pelayanan obat 2. Jaminan kejelasan persyaratan administrasi farmasi 3. Jaminan ketepatan pemberian obat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan Farmasi diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern tiap minggu secara rutin terkait pelaksanaan pelayanan farmasi; b. Survey kepuasan pelanggan dengan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.