

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
SK Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan	ii
Daftar Isi	v
A. Standar Pelayanan	
1. Standar Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	1
2. Standar Pelayanan Pendaftaran Rawat Darurat.....	5
3. Standar Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap.....	8
4. Standar Pelayanan Klinik Rawat Jalan.....	12
5. Standar Pelayanan Rawat Darurat	15
6. Standar Pelayanan Rawat Inap.....	17
7. Standar Pelayanan Bedah Sentral	20
8. Standar Pelayanan ICU	23
9. Standar Pelayanan Persalinan.....	26
10. Standar Pelayanan Rehabilitasi Medik.....	36
11. Standar Pelayanan Nomor Antrian	41
12. Standar Pelayanan Radiologi.....	43
13. Standar Pelayanan Laboratorium	47
14. Standar Pelayanan Farmasi	51
15. Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah	54
16. Standar Pelayanan Ambulance.....	56
17. Standar Pelayanan Gizi	58
18. Standar Pelayanan Pemberian Informasi	60
19. Standar Pelayanan Penanganan Komplain	62
20. Standar Pelayanan Kasir Rawat Jalan dan Rawat Inap.....	66
B. Maklumat Pelayanan	
	70

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD CILACAP
 NOMOR : 188.47/08.12/04/35 TAHUN 2016
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN RUMAH SAKIT
 UMUM DAERAH CILACAP

**STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP**

A. STANDAR PELAYANAN

1. PENDAFTARAN RAWAT JALAN

Jenis Pelayanan : Rawat Jalan

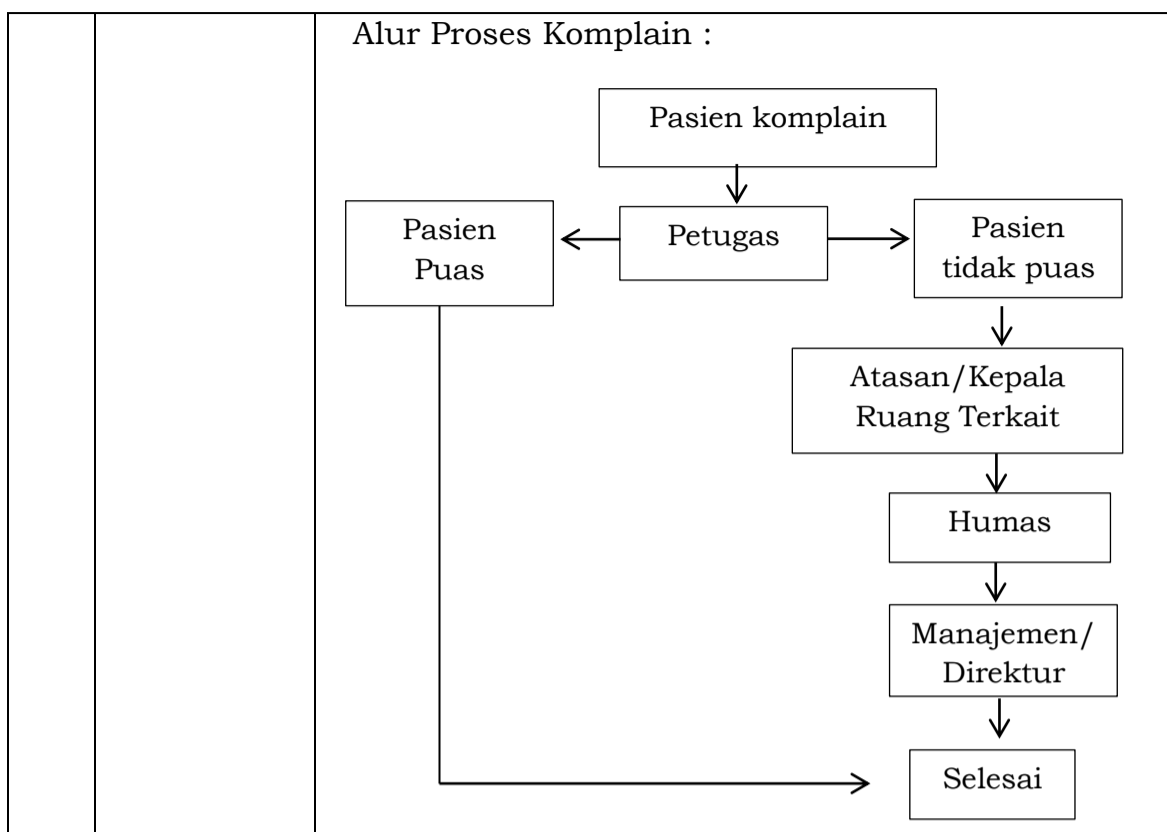
Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

No	Komponen Penilai	Uraian
1.	Persyaratan	A. Pasien BPJS 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) dan atau Kartu Berobat 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan dari PPK 1 B. Pasien Umum Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) dan atau Kartu Berobat C. Pasien Jamkesda 1. Kartu Cilacap Sehat 2. Surat rujukan dari UPT Puskesmas 3. Surat jaminan dari Bupati yang penandatangannya didelegasikan kepada Camat. 4. Kartu identitas (KTP/KK)
2.	Prosedur	A. Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan 1. Petugas menerima pasien sesuai antrian dengan ramah, sopan dan tegas. Pasien umum/Non BPJS diterima di loket 1. Pasien

		<p>BPJS diterima di loket 2 dan 3.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas menanyakan pasien/keluarga pasien apakah sudah pernah berobat atau belum. 3. Petugas menanyakan data identitas pasien dengan cara menanyakan langsung atau meminta KTP/SIM/tanda pengenal lainnya yang berlaku. 4. Petugas menanyakan keluhan/klirik yang akan dituju. 5. Petugas mengentri data pasien dan klinik tujuan ke dalam billing sistem. 6. Petugas menerbitkan nomor rekam medis dan kartu berobat. 7. Petugas mempersilakan kepada pasien untuk melakukan pembayaran administrasi di kasir yang kemudian mempersilakan pasien menunggu di klinik tujuan. 8. Petugas menyiapkan dokumen rekam medis baru, petugas distribusi akan mengantarkannya ke klinik tujuan. 9. Bagi peserta BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - Selain kartu identitas pasien, petugas juga menanyakan kartu BPJS dan surat rujukan. Kemudian akan dientri di billing sistem. Petugas akan memberi label nomor rekam medis pada kartu BPJS yang akan mempermudah petugas untuk memanggil data pasien jika pasien akan berobat kembali. - Petugas akan menerbitkan SEP (Surat Eligibilitas Peserta). - Petugas mempersilakan pasien langsung menuju Klinik yang dituju. <p>B. Pendaftaran Pasien Lama Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien dengan ramah, sopan dan tegas. Loket 1 untuk pasien umum/Non BPJS. Loket 2 dan 3 pasien BPJS. 2. Petugas menanyakan kartu berobat pasien, untuk pasien BPJS petugas juga menanyakan kartu BPJS (yang sudah diberi label nomor rekam medis) dan surat rujukan dari PPK 1. 3. Petugas memanggil data pasien dengan cara mengentri nomor rekam medis yang ada di kartu berobat. 4. Petugas menanyakan klinik yang dituju pasien atau keluhan yang dirasakan dan mengentrikan ke billing sistem. Untuk pasien BPJS petugas dapat langsung mengentri klinik tujuan lewat surat rujukan. 5. Secara otomatis data pasien akan tersambung ke bagian filling (ruang penyimpanan dokumen rekam medis), petugas akan menyiapkan dokumen rekam medis dan akan diantar ke klinik tujuan. 6. Petugas pendaftaran mempersilakan bagi pasien umum melakukan pembayaran administrasi ke kasir dan setelah itu pasien
--	--	---

		<p>menunggu di klinik tujuan.</p> <p>7. Untuk pasien BPJS, petugas membuatkan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan mempersilakan menunggu di klinik tujuan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien Umum Baru dan Lama : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kartu berobat Rp.10.000,- ▪ Registrasi rawat jalan Rp.10.000,- ▪ Pemeriksaan dokter spesialis Rp. 70.000,- ▪ Pemeriksaan dokter umum Rp. 54.000,- ▪ Pemeriksaan dokter gigi spesialis Rp 74.000,- ▪ Pemeriksaan dokter gigi Rp.58.000,- ▪ Konsultasi dokter spesialis Rp. 70.000,- ▪ Konsultasi Psikologi Rp. 41.000,- ▪ Asuhan gizi Rp 41.000,- ▪ Konsultasi farmasi Rp.41.000,- 3. Pasien Jamkesda <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dijamin 50% maksimal Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) untuk rawat jalan penyakit khusus dengan kemoterapi, radioterapi dan kontrol pasca operasi. ▪ Dijamin 50% maksimal Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) dari total biaya pelayanan kesehatan haemodialisa per bulan. Apabila biaya tindakan Haemodialisa dalam satu bulan lebih dari Rp.5.000.000,-(lima juta rupiah), maka selebihnya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan.
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Mendapatkan jaminan SEP dan layanan medis rawat jalan 2. Pasien Umum : Mendapatkan layanan medis rawat jalan 3. Pasien Jamkesda : Mendapatkan layanan medis rawat jalan
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.



2. PENDAFTARAN RAWAT DARURAT

Jenis Pelayanan : Rawat Darurat

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) dan atau kartu berobat 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan dari PPK 1 atau tanpa surat rujukan <p>B. Pasien Umum</p> <p>Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) dan atau kartu berobat</p>

2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mempersilakan pasien masuk ke ruang pemeriksaan di IGD untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter dengan segera. 2. Petugas menerima pasien/pengantar pasien dengan ramah, sopan dan tegas. 3. Petugas menanyakan pasien/keluarga pasien apakah pernah berobat/belum. 4. Jika belum pernah berobat maka petugas menanyakan data sosial pasien, mengentry ke komputer dan membuat KIB (Kartu Identitas Berobat). 5. Jika sudah pernah berobat maka petugas meminta KIB ke pasien. 6. Petugas mengentry pendaftaran rawat darurat dengan memanggil nomor rekam medis pada KIB dan menyiapkan dokumen rekam medis rawat darurat. 7. Petugas memastikan apakah pasien akan dirawat inap atau tidak. 8. Jika tidak dinyatakan rawat inap oleh dokter maka petugas mempersilahkan pasien/keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi. 9. Jika pasien dinyatakan untuk rawat inap oleh dokter maka petugas menanyakan ruangan yang diinginkan pasien serta menghubungi ruangan yang dimaksud. 10. Apabila ruangan penuh dan pasien dalam kondisi tidak gawat darurat maka pasien dirujuk ke Rumah Sakit lain sesuai persetujuan pasien. 11. Apabila ruangan tidak penuh dan pasien dalam kondisi stabil (tidak gawat darurat) maka petugas menyiapkan dokumen rekam medis rawat inap, mengentry pendaftaran rawat inap dan memanggil petugas pengantar pasien untuk mengantar pasien ke ruangan rawat inap yang dimaksud.
3.	Waktu Pelayanan	5 Menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrasi rawat darurat Rp.10.000,- ▪ Pemeriksaan dokter umum Rp. 105.000,- ▪ Konsultasi dokter spesialis Rp. 115.000,- <p>Biaya tersebut diatas belum termasuk BAHP (Bahan Alat Habis Pakai).</p>
5.	Produk	Mendapatkan layanan kegawatdaruratan
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com

		<p>5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung</p> <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam <p>Alur Proses Komplain :</p> <pre> graph TD A[Pasien komplain] --> B[Petugas] B --> C[Pasien Puas] B --> D[Pasien tidak puas] D --> E[Atasan/Kepala Ruang Terkait] E --> F[Humas] F --> G[Manajemen / Direktur] G --> H[Selesai] C --> H </pre>
--	--	--

3. PENDAFTARAN RAWAT INAP

Jenis Pelayanan : Rawat Inap

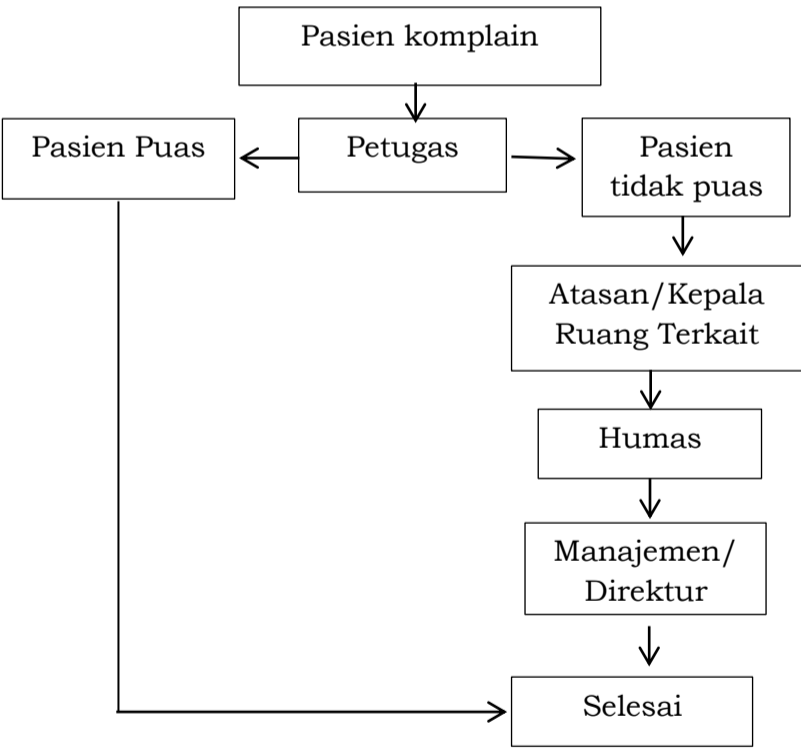
Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis
- 5) Permenpanrbrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Surat rujukan dari PPK 1 3. Surat perintah opname (<i>Admission Note</i>) 4. Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) <p>B. Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) 2. Surat perintah opname (<i>Admission Note</i>) <p>C. Pasien Jamkesda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat perintah opname (<i>Admission Note</i>) 2. Kartu Cilacap Sehat 3. Surat rujukan dari UPT Puskesmas 4. Surat jaminan dari Bupati yang penandatangannya didelegasikan kepada Camat. 5. Kartu identitas (KTP/KK)
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima surat perintah opname (<i>Admission Note</i>) dari Klinik, dokter IGD atau dokter yang berwenang merawat pasien di rumah sakit. 2. Petugas menanyakan ruang rawat yang diinginkan pasien atau kelas ruang rawat. 3. Petugas menghubungi ruangan yang diinginkan pasien dan disesuaikan dengan diagnosa dan rencana tindakan dokter pada formulir transfer. Jika pasien akan dioperasi petugas menghubungi ruang bedah, jika pasien perlu rawat penyakit dalam maka petugas menghubungi ruang rawat penyakit dalam. 4. Jika petugas ruangan yang dituju menginformasikan ruangan siap (ada tempat untuk pasien) maka petugas mempersiapkan dokumen rekam medis rawat inap pasien dan mencetak gelang identitas pasien. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Warna biru jika pasien laki-laki. ▪ Warna pink jika pasien perempuan. 5. Petugas menjelaskan tentang pentingnya pemakaian gelang identitas. Yaitu untuk keselamatan pasien agar tidak keliru ketika diberi obat/tindakan sehingga gelang identitas tidak boleh dilepas sebelum pasien boleh pulang. 6. Petugas menjelaskan tentang persetujuan umum/general consent kepada

		<p>pasien/keluarga, setelah pasien/keluarga memahami dipersilakan menandatangani formulir general consent.</p> <p>7. Petugas menjelaskan juga tentang hak dan kewajiban pasien selama di rumah sakit, tata tertib berada di rumah sakit, biaya ruang perawatan per hari dan fasilitas yang ada.</p> <p>8. Petugas mencari alternatif ruangan jika ruangan yang diinginkan tidak ada dan/penuh, dan menginformasikan ke pasien apakah bersedia dengan ruangan yang tidak sesuai dengan keinginan pasien. Jika pasien setuju maka petugas menelpon ruangan tersebut untuk disiapkan.</p> <p>9. Petugas menghubungi rumah sakit lain diluar RSUD Cilacap jika semua ruangan perawatan yang sesuai penuh dan jika pasien setuju pasien akan dipindah rawat ke Rumah Sakit yang ada. Jika pasien menolak maka jika pasien kondisi tidak gawat darurat pasien diantrikan pada ruangan yang dituju pasien.</p>																						
3.	Waktu Pelayanan	15 Menit																						
4.	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Biaya dijamin BPJS <p>2. Pasien Umum</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Kelas</th> <th style="text-align: center;">Tarif Kamar Rawat Inap</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VIP I</td> <td style="text-align: right;">800.000</td> </tr> <tr> <td>VIP II</td> <td style="text-align: right;">700.000</td> </tr> <tr> <td>Utama I</td> <td style="text-align: right;">450.000</td> </tr> <tr> <td>Utama II</td> <td style="text-align: right;">350.000</td> </tr> <tr> <td>Kelas I</td> <td style="text-align: right;">250.000</td> </tr> <tr> <td>Kelas II</td> <td style="text-align: right;">200.000</td> </tr> <tr> <td>Kelas III</td> <td style="text-align: right;">140.000</td> </tr> <tr> <td>Perinatologi</td> <td style="text-align: right;">95.000</td> </tr> <tr> <td>ICU / ICCU / PICU / NICU</td> <td style="text-align: right;">550.000</td> </tr> <tr> <td>HCU / IMD</td> <td style="text-align: right;">200.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. Pasien Jamkesda</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dijamin 50% dari total biaya perawatan rawat inap dan maksimal Rp.5.000.000,- ▪ Apabila biaya perawatan rawat inap lebih dari Rp.5.000.000,- maka selebihnya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan. 	Kelas	Tarif Kamar Rawat Inap	VIP I	800.000	VIP II	700.000	Utama I	450.000	Utama II	350.000	Kelas I	250.000	Kelas II	200.000	Kelas III	140.000	Perinatologi	95.000	ICU / ICCU / PICU / NICU	550.000	HCU / IMD	200.000
Kelas	Tarif Kamar Rawat Inap																							
VIP I	800.000																							
VIP II	700.000																							
Utama I	450.000																							
Utama II	350.000																							
Kelas I	250.000																							
Kelas II	200.000																							
Kelas III	140.000																							
Perinatologi	95.000																							
ICU / ICCU / PICU / NICU	550.000																							
HCU / IMD	200.000																							
5.	Produk	Pelayanan Rawat Inap Pasien																						

6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. <p>Alur Proses Komplain :</p>  <pre> graph TD A[Pasien komplain] --> B[Petugas] B --> C[Pasien Puas] B --> D[Pasien tidak puas] D --> E[Atasan/Kepala Ruang Terkait] E --> F[Humas] F --> G[Manajemen/Direktur] G --> H[Selesai] C --> H </pre>
---	---	--

4. Pelayanan Klinik Rawat Jalan

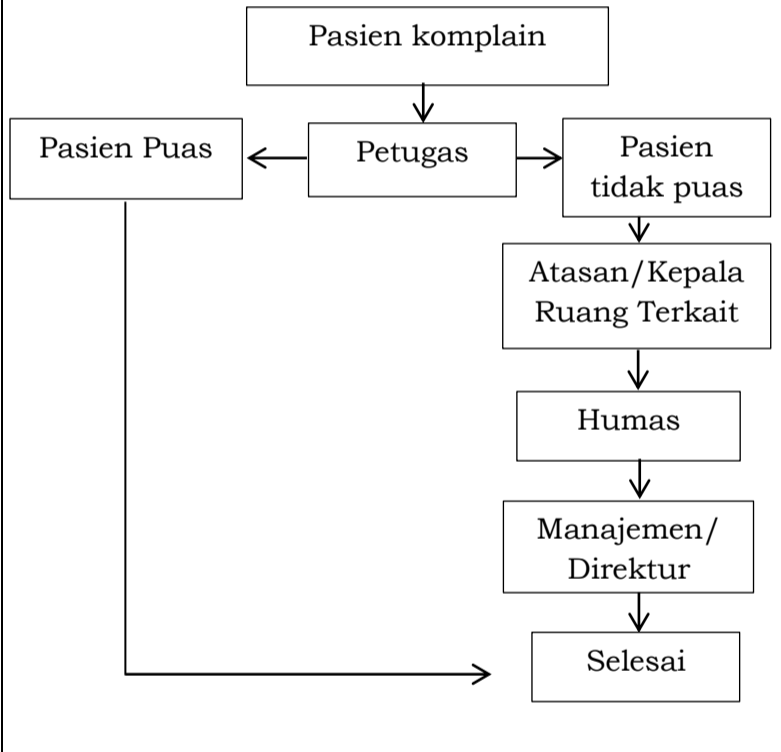
Jenis Pelayanan : Klinik Rawat Jalan

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Umum<ul style="list-style-type: none">o Kuitansi pembayaran2. Pasien BPJS<ul style="list-style-type: none">o SEP BPJS
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas Pendaftaran menerima pasien sesuai SPO pendaftaran pasien Rawat jalan.2. Petugas pendaftaran menanyakan kepada pasien apakah pernah datang berobat ke RSUD Cilacap.3. Apabila pasien belum pernah berobat di RSUD Cilacap, petugas pendaftaran meminta pasien atau wali untuk mengisi formulir Pengkajian Pasien halaman 1 dan 2.4. Perawat Rawat Jalan dan dokter berkolaborasi melakukan pengkajian terhadap pasien merujuk ke formulir pengkajian pasien rawat jalan.5. Dokter melakukan pengkajian terhadap pasien merujuk ke formulir pengkajian pasien rawat jalan.6. Perawat dan Dokter menuliskan pengkajian pasien di Formulir Pengkajian Pasien Rawat Jalan untuk pasien baru, dan Formulir Pengkajian rawat jalan Ulang untuk pasien yang dirujuk ke klinik spesialis lain pada hari yang sama dan untuk kunjungan ulang.7. Data pengkajian diperbaharui setiap 3 tahun kecuali bila ada perubahan data, dan diinput dalam sistem.8. Apabila ada suatu kondisi kegawatan pada pasien (sesak nafas, penurunan kesadaran,

		muntah-muntah, nyeri berat dll) maka petugas yang menemukan hal tersebut segera melaporkan ke penanggung jawab rawat jalan /yang mewakili.
3.	Waktu Pelayanan	60 Menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien Umum Baru dan Lama : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kartu berobat Rp.10.000,- ▪ Registrasi rawat jalan Rp.10.000,- ▪ Pemeriksaan dokter spesialis Rp. 70.000,- ▪ Pemeriksaan dokter umum Rp. 54.000,- ▪ Pemeriksaan dokter gigi spesialis Rp 74.000,- ▪ Pemeriksaan dokter gigi Rp.58.000,- ▪ Konsultasi dokter spesialis Rp. 70.000,- ▪ Konsultasi Psikologi Rp. 41.000,- ▪ Asuhan gizi Rp 41.000,- ▪ Konsultasi farmasi Rp.41.000,- 3. Pasien Jamkesda <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dijamin 50% maksimal Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) untuk rawat jalan penyakit khusus dengan kemoterapi, radioterapi dan kontrol pasca operasi. ▪ Dijamin 50% maksimal Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) dari total biaya pelayanan kesehatan haemodialisa per bulan. Apabila biaya tindakan Haemodialisa dalam satu bulan lebih dari Rp.5.000.000,-(lima juta rupiah), maka selebihnya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan.
5.	Produk	Layanan medis rawat jalan

6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. <p>Alur Proses Komplain :</p>  <pre> graph TD PK[Pasien komplain] --> P[Petugas] P --> PP[Pasien Puas] P --> PTP[Pasien tidak puas] PTP --> AKR[Atasan/Kepala Ruang Terkait] AKR --> H[Humas] H --> MD[Manajemen/Direktur] MD --> S[Selesai] PP --> S </pre>
---	---	---

5. Pelayanan Rawat Darurat

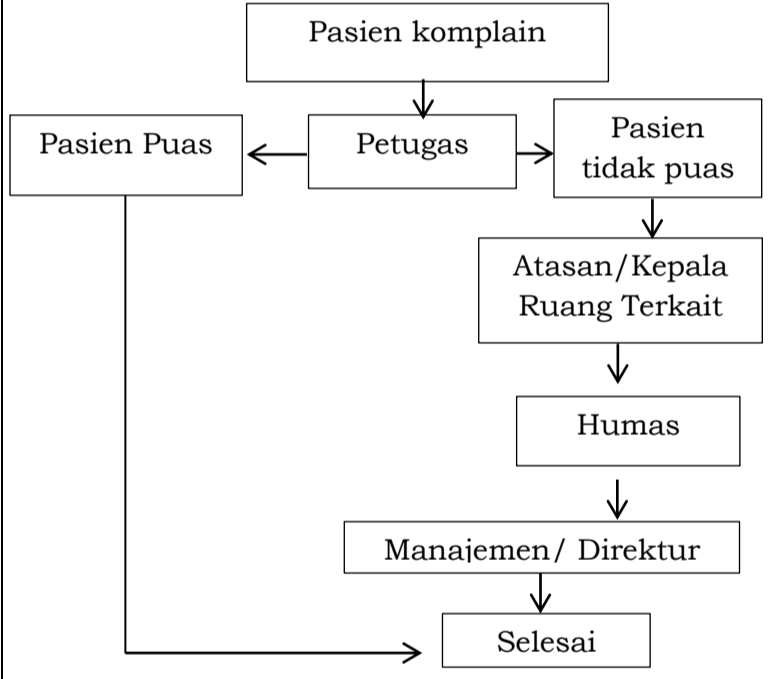
Jenis Pelayanan : Rawat Darurat

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> ○ Dengan atau tanpa surat pengantar rujukan dari PPK 1 ○ Kartu BPJS ○ Kartu Identitas (KTP/KK/SIM) 2. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> ○ Dengan atau tanpa surat pengantar rujukan dari PPK 1 ○ Kartu Identitas (KTP/KK/SIM)
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang diterima petugas IGD. 2. Dokter/perawat melakukan <i>hand hygiene</i> dan identifikasi pasien. 3. Dokter/perawat menentukan pengelompokan pasien sesuai dengan tingkat kegawatannya, dan memberikan tanda (√) pada status (RM) di kolom Triase. 4. Dokter/perawat menentukan tempat pelayanan sesuai kegawatan : <ul style="list-style-type: none"> • Pasien koma, dengan gangguan ABC dimasukkan ke ruang resusitasi • Pasien yang memerlukan tindakan seperti penjahitan / perawatan luka dll dimasukkan ke ruang tindakan bedah. • Pasien yang tidak gawat sesuai dengan kasusnya dimasukkan ke ruang pemeriksaan atau ruang tindakan dalam, anak atau kebidanan.
3.	Waktu Pelayanan	5 Menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrasi rawat darurat Rp.10.000,- ▪ Pemeriksaan dokter umum Rp. 105.000,- ▪ Konsultasi dokter spesialis Rp. 115.000,- <p>Biaya diatas belum termasuk biaya BAHF (Bahan Alat Habis Pakai).</p>
5.	Produk	Layanan medis rawat darurat

6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. <p>Alur Proses Komplain :</p>  <pre> graph TD A[Pasien komplain] --> B[Petugas] B --> C[Pasien Puas] B --> D[Pasien tidak puas] C --> E[Selesai] D --> F[Atasan/Kepala Ruang Terkait] F --> G[Humas] G --> H[Manajemen/ Direktur] H --> E </pre>
---	---	---

6. Pelayanan Rawat Inap

Jenis Pelayanan : Rawat Inap

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap

8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN																		
1.	Persyaratan	1. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> ○ Kartu BPJS ○ Surat perintah opname (<i>Admission Note</i>) ○ Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) 2. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> ○ Surat perintah opname (<i>Admission Note</i>) ○ Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) 3. Pasien Jamkesda <ul style="list-style-type: none"> ○ Surat perintah opname (<i>Admission Note</i>) ○ Kartu Cilacap Sehat ○ Surat rujukan dari UPT Puskesmas ○ Surat jaminan dari Bupati yang penandatangannya didelegasikan kepada Camat. ○ Kartu identitas (KTP/KK) 																		
2.	Prosedur	1. DPJP melakukan identifikasi pasien sesuai prosedur. 2. DPJP melakukan pengkajian awal pasien yang merujuk pada Formulir Pengkajian Medis Pasien Rawat Inap (Pengkajian Medis Umum, Pengkajian Medis Bayi Baru Lahir, Pengkajian Medis Perinatologi-NICU). 3. DPJP menuliskan pengkajian awal pasien di formulir Pengkajian Medis Pasien Rawat Inap. 4. Pengkajian awal pasien diselesaikan dalam waktu 1x24 jam setelah pasien dinyatakan masuk sebagai pasien rawat inap. 5. Pengkajian medis ulang pasien oleh DPJP minimal dilakukan setiap hari, termasuk pada hari libur. 6. DPJP menuliskan pengkajian medis ulang pasien di Catatan Perkembangan Terintegrasi sesuai SPO Catatan Perkembangan Terintegrasi																		
3.	Waktu Pelayanan	60 Menit																		
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien BPJS : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Biaya dijamin BPJS 2. Pasien Umum <table border="1" data-bbox="727 2024 1430 2424"> <thead> <tr> <th data-bbox="727 2024 1159 2104">Kelas</th> <th data-bbox="1159 2024 1430 2104">Tarif Kamar Rawat Inap</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="727 2104 1159 2145">VIP I</td> <td data-bbox="1159 2104 1430 2145">800.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="727 2145 1159 2185">VIP II</td> <td data-bbox="1159 2145 1430 2185">700.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="727 2185 1159 2225">Utama I</td> <td data-bbox="1159 2185 1430 2225">450.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="727 2225 1159 2265">Utama II</td> <td data-bbox="1159 2225 1430 2265">350.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="727 2265 1159 2306">Kelas I</td> <td data-bbox="1159 2265 1430 2306">250.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="727 2306 1159 2346">Kelas II</td> <td data-bbox="1159 2306 1430 2346">200.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="727 2346 1159 2386">Kelas III</td> <td data-bbox="1159 2346 1430 2386">140.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="727 2386 1159 2424">Perinatologi</td> <td data-bbox="1159 2386 1430 2424">95.000</td> </tr> </tbody> </table>	Kelas	Tarif Kamar Rawat Inap	VIP I	800.000	VIP II	700.000	Utama I	450.000	Utama II	350.000	Kelas I	250.000	Kelas II	200.000	Kelas III	140.000	Perinatologi	95.000
Kelas	Tarif Kamar Rawat Inap																			
VIP I	800.000																			
VIP II	700.000																			
Utama I	450.000																			
Utama II	350.000																			
Kelas I	250.000																			
Kelas II	200.000																			
Kelas III	140.000																			
Perinatologi	95.000																			

		<table border="1"> <tr> <td>ICU / ICCU / PICU / NICU</td> <td>550.000</td> </tr> <tr> <td>HCU / IMD</td> <td>200.000</td> </tr> </table> <p>3. Pasien Jamkesda</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dijamin 50% dari total biaya perawatan dan maksimal Rp.5.000.000,- ▪ Apabila biaya perawatan rawat inap lebih dari Rp.5.000.000,- maka selebihnya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan. 	ICU / ICCU / PICU / NICU	550.000	HCU / IMD	200.000
ICU / ICCU / PICU / NICU	550.000					
HCU / IMD	200.000					
5.	Produk	Layanan medis rawat inap				
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. <p>Alur Proses Komplain :</p> <pre> graph TD A[Pasien komplain] --> B[Petugas] B --> C[Pasien Puas] B --> D[Pasien tidak puas] D --> E[Atasan/Kepala Ruang Terkait] E --> F[Humas] F --> G[Manajemen/Direktur] G --> H[Selesai] C --> H </pre>				

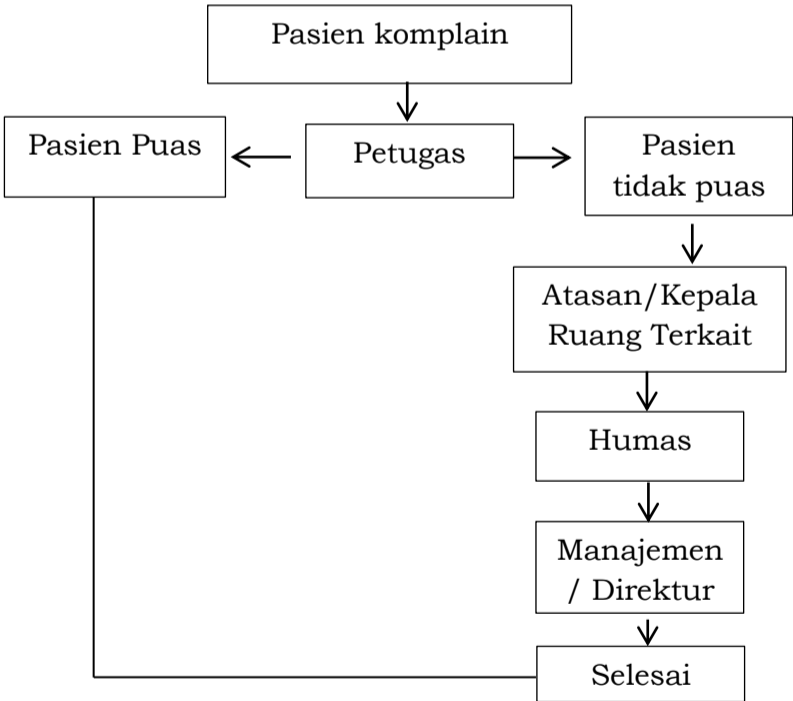
7. BEDAH SENTRAL

Jenis Pelayanan : Bedah Sentral

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah didaftarkan jadwal operasi di IBS 2. Sudah dilakukan persiapan pre operasi di ruang RI (<i>Inform consent</i>, puasa, Pemeriksaan RO, EKG dan Laborat) 3. Dokumen Rekam Medis
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi pasien <ul style="list-style-type: none"> • Mencocokkan identitas (nama, umur, status pasien dan rekam medis pasien) • Mencocokkan pembedahan yang akan dilakukan (jenis operasi, lokasi dan diagnosa medis. 2. Memberikan motivasi dan penjelasan prosedur pembedahan kepada pasien. 3. Meneliti dan melengkapi status pasien dengan menggunakan lembar <i>check list</i> antara lain : <ul style="list-style-type: none"> • Surat persetujuan • Menanyakan pada pasien apakah dalam keadaan puasa • Pemeriksaan RO, EKG dan Laborat • Persediaan obat dan darah • Mengganti baju operasi • Mengevaluasi keadaan umum dan Vital Sign. • Memindahkan pasien ke kamar tindakan dan memberikan penjelasan setiap mau melakukan tindakan. • Memberikan petunjuk agar selalu berdoa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
3.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operasi elektif 1 x 24 jam 2. Operasi cito maksimal 6 jam sesuai waktu puasa pasien
4.	Biaya /	Pelayanan Tindakan Medik Operatif :

	Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tindakan Operasi Kecil Rp.1.110.000,- 2. Tindakan Operasi Sedang Rp. 1.870.000,- 3. Tindakan Operasi Besar Rp.3.400.000,- 4. Tindakan Operasi Khusus Rp.6.430.000,- <p>Biaya tersebut diatas belum termasuk biaya BAHP (Bahan Alat Habis Pakai)</p>
5.	Produk	Layanan operatif medis
6.	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. <p>Alur Proses Komplain :</p>  <pre> graph TD PK[Pasien komplain] --> P[Petugas] P --> PP[Pasien Puas] P --> PTP[Pasien tidak puas] PTP --> AKR[Atasan/Kepala Ruang Terkait] AKR --> H[Humas] H --> MD[Manajemen / Direktur] MD --> S[Selesai] S --> PP </pre>

8. ICU

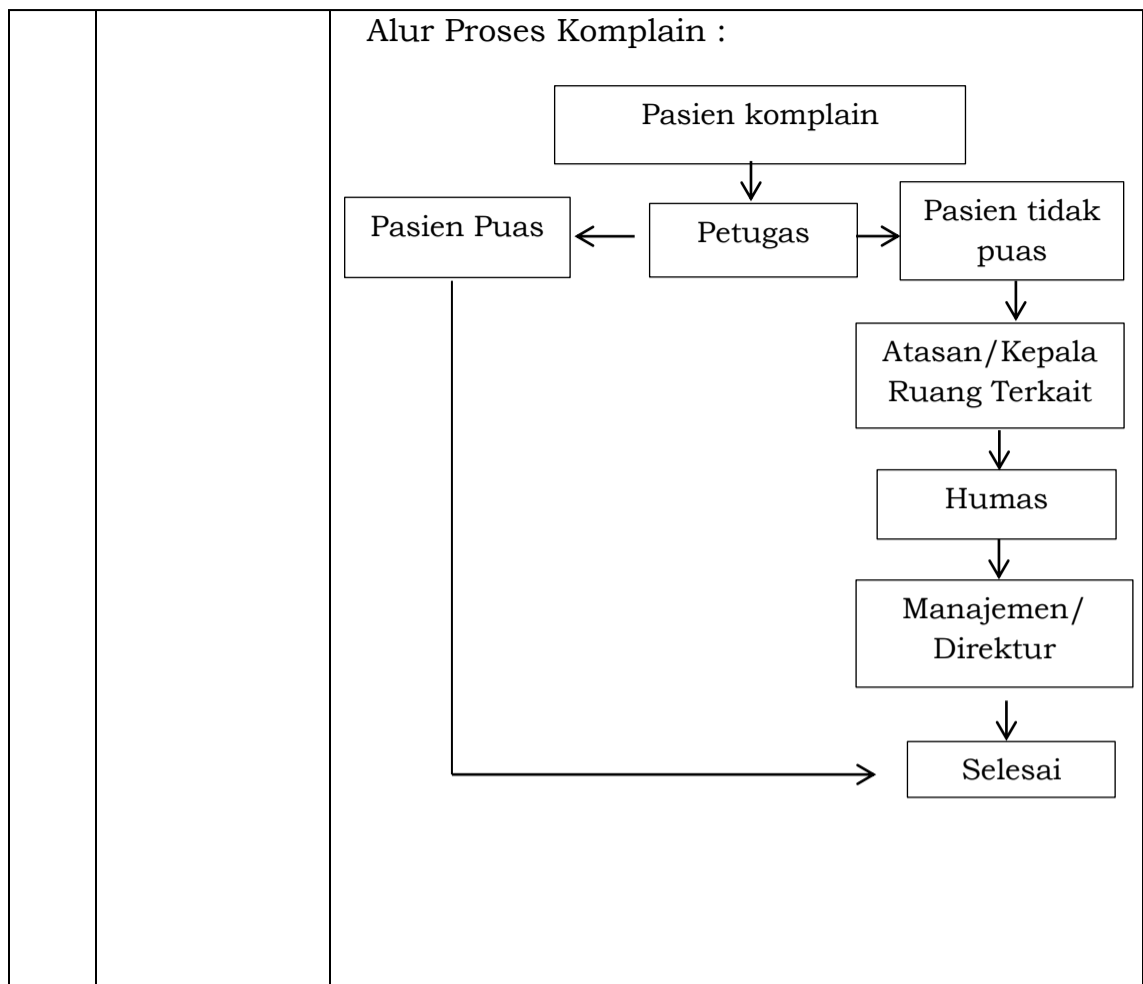
Jenis Pelayanan : ICU

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat perintah rawat ICU2. Dokumen Rekam Medis3. Kartu identitas (KTP/SIM/KK)
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Perawat melakukan pengecekan persetujuan perawatan di ruang ICU untuk memastikan instruksi DPJP jika pasien memerlukan perawatan di ruang ICU2. Perawat menghubungi ruang ICU untuk memastikan ruangan tersedia / tidak sekaligus menyampaikan apakah pasien infeksius atau tidak.3. Perawat menyiapkan RM pasien, semua hasil pemeriksaan penunjang dan obat-obatan milik pasien dan mencatat data pasien.4. Pasien /keluarga diberitahu jika ruang ICU telah siap, keluarga diminta untuk menyiapkan barang-barang milik pasien/keluarga yang akan dibawa pindah ke ruang ICU.5. Perawat menyiapkan transfer bed / strecher jika diperlukan.6. Perawat melakukan kebersihan tangan sebelum kontak dengan pasien sesuai prosedur.7. Sebelum memindahkan pasien perawat melakukan identifikasi pasien sesuai dengan prosedur.8. Ketika sudah sampai di ruang ICU, pasien diterima oleh perawat penanggung jawab pasien dan dipasang EKG monitor.9. Perawat melakukan serah terima pasien dengan perawat penanggung jawab pasien yang meliputi :<ol style="list-style-type: none">a. Identitas pasienb. DPJP dan dokter konsulentc. Diagnosa Medis

		<ul style="list-style-type: none"> d. Keadaan umum pasien dan kondisi terakhir e. Tindakan medis dan pemeriksaan penunjang yang sudah dilakukan beserta hasilnya f. Terapi yang diberikan dan yang masih dilanjutkan g. Program tindakan/terapi/pemeriksaan yang akan dilakukan/ belum dilakukan. h. Obat-obat pasien dan hasil pemeriksaan penunjang yang dibawa oleh pasien sendiri i. Seluruh Dokumen Rekam Medis pasien j. Informasikan cara penempatan pasien dan perawatan selanjutnya sesuai dengan kewaspadaan standar (droplet/contac/airbone) <p>10. Perawat kembali ke ruangan dan melakukan kebersihan tangan sesuai prosedur. Perawat menulis data pasien yang pindah rawat di ruang ICU pada buku register dan sensus harian.</p>
3.	Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya / Tarif	Tarif kamar ICU/ICCU Rp.550.000,-
5.	Produk	Layanan rawat ICU/ICCU
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : rsud_clp@yahoo.co.id 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.



9. PERSALINAN

Jenis Pelayanan : Persalinan

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Surat rujukan dari PPK 1 3. Kartu identitas (KTP/SIM/KK) 4. Surat pengantar persalinan B. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP/SIM/KK)

		<p>2. Surat pengantar persalinan</p> <p>C. Pasien Jamkesda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Cilacap Sehat 2. Surat rujukan dari UPT Puskesmas 3. Surat jaminan dari Bupati yang penandatangannya didelegasikan kepada Camat. 4. Kartu identitas (KTP/KK)
2.	Prosedur	<p>A. PERSIAPAN PERSALINAN NORMAL</p> <p>PERSIAPAN PERSALINAN KALA I</p> <p>1. Persetujuan Tindakan Medik</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memperkenalkan diri selaku petugas yang akan menolong pasien b. Menjelaskan prosedur pemeriksaan. c. Menjelaskan bahwa tindakan klinik mempunyai resiko d. Memastikan bahwa suami atau walinya mengerti semua aspek diatas e. Membuat persetujuan tindakan medik dan menyimpan dalam catatan medik. <p>2. Menilai Kondisi Ibu</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menilai keadaan umum dan kesadaran ibu b. Menilai tanda vital : <ul style="list-style-type: none"> o tekanan darah o nadi o suhu o Pernafasan c. Melakukan pemeriksaan tubuh secara sistematis <ul style="list-style-type: none"> o pemeriksaan kepala dan leher o pemeriksaan dada o pemeriksaan perut (tanda akut, cairan bebas) o pemeriksaan anggota gerak (edema) d. Menentukan kondisi atau diagnosis ibu <p>2. Melakukan Periksa Luar</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan pemeriksaan Leopold I,II,III Dan IV b. Melakukan pemeriksaan denyut jantung janin c. Menentukan kondisi janin : <ul style="list-style-type: none"> o Janin didalam atau diluar janin o Jumlah janin o Letak janin (memanjang/melintang/miring atau oblique) o Presentasi janin (kepla/bokong) o Menilai turunnya kepala o Menaksir berat janin d. Menentukan his <ul style="list-style-type: none"> o Lama kontraksi (dalam detik) o Simetris o Dominasi fundus o Relaksasi optimal o Interval (dalam menit) o Intensitas

3. Melakukan Pemeriksaan Dalam

- a. Melakukan pemeriksaan jalan lahir
 - Fulfa dan perineum
 - Vagina dan serviks (dengan spekulum)
- b. Melakukan pemeriksaan toucher Vagina
- c. Menilai kondisi serviks
 - Lancip atau mendatar dan tebal atau tipis
 - Pembukaan serviks
- d. Menilai kondisi selaput ketuban (utuh atau pecah)
- e. Menilai kondisi janin
 - Presentasi janin
 - Turunnya presentasi sampai bidang Hodge berapa
 - Posisi presentasi
 - Moulage dan kaput suksadaneum
 - Bagian kecil janin di samping presentasi (tangan, talipusat, dll)
 - Anomalikongenital
- f. Menilai kondisi panggul dalam
 - Menilai pintu atas panggul
 - promontorium teraba atau tidak
 - Ukuran konjugata diagonalis dan konjugata vera
 - Penilaian linea innominata
 - Menilai ruang tengah panggul
 - Penilaian tulang sakrum
 - penilaian dinding samping
 - Penilaian spina iskiadika (runcing atau tumpul)
 - Ukuran jarak antar spina iskiadik
 - Menilai pintu bawah panggul
 - penilaian arkus pubis
 - penilaian tulang coccyg (kedepan atau tidak)
- g. Menilai adanya tumor pada jalan lahir yang menghalangi persalinan

4. Menentukan Imbang Feto-Pelvik

5. Menentukan Rencana Persalinan (pervaginam atau perabdominal/sekciosesaria)

6. Menentukan Diagnosi Inpartu

- a. Mengetahui adanya *bloody show* yaitu keluarnya darah bercampur lendir melalui vagina.
- b. Menentukan his adekuat
 - Lama kontraksi 30-50 detik
 - Simetris
 - Dominasi fundus
 - Relaksasi optimal
 - Interval 2-3 menit
 - Intensitas cukup
- c. Menentukan pembukaan dan penipisan serviks dengan pemeriksaan dalam
- d. Menetapkan fase inpartu : fase laten, fase aktif atau kala II

7. Menilai Kemajuan Persalinan

- a. Menilai his
- b. Dilakukan setiap jam dalam fase laten dan setiap setengah jam dalam fase aktif
- c. Menilai turunnya kepala dengan cara palpasi perut
- d. Menilai pembukaan serviks dengan pemeriksaan dalam
- e. Dilakukan setiap 4 jam kecuali bila ada kontra indikasi
- f. Menilai terjadinya putaran paksi dalam

8. Memantau Kondisi Ibu

- a. Menilai keadaan umum dan kesadaran ibu
- b. Menghitung nadi setiap setengah jam, mengukur tensi setiap 4 jam atau lebih sering (tergantung indikasi) dan mengukur suhu ketiak ibu setiap 4 jam atau lebih sering (tergantung indikasi)
- c. Menilai kondisi urine : volume, kandungan protein, gula dan aseton pada keadaan tertentu, misalnya : infeksi, gestosis dan diabetes militus.
- d. Untuk menilai volume urine, ibu dianjurkan untuk buang air kecil setiap 2-4 jam (tanpa kateterisasi)
- e. Mencatat bila ada obat-obatan yang diberikan termasuk cairan intravena.
- f. Mencatat pemberian oksitosin (tirasnya)
- g. Membuat kesimpulan hasil penilaian kondisi ibu.

9. Memantau Kondisi Janin

- a. Menilai denyut jantung janin : dilakukan tiap 15 menit selama 1 menit segera setelah his selesai.
 - o Menentukan frekuensi denyut jantung janin
 - o Bila frekuensi denyut jantung janin tidak normal yaitu >160 /menit (takikardi) atau <120 /menit (bradikardi) harus dilakukan pengamatan lagi.
- b. Menilai warna air ketuban apabila selaput ketuban sudah pecah (atau sengaja diecahkan)
- c. Menilai molase tulang kepala janin
- d. Menentukan gawat janin atau tidak

10. Memasukan Hasil Pemantauan Kedalam Lembar Partograf**11. Menyimpulkan Hasil Penilaian Pemantauan**

- a. Bila kemajuan persalinan normal, lanjutkan pemantauan hingga tercapai kala II.
- b. Bila kemajuan persalinan tidak normal :
 - Menentukan adakah tindakan yang perlu dilakukan

- Merujuk pasien ke sarana pelayanan yang memadai

PERSIAPAN PERSALINAN KALA II

1. Persetujuan Tindakan Medik

- a. Memperkenalkan diri selaku petugas yang akan menolong pasien
- b. Menjelaskan tentang diagnosis dan penanganan kala II
- c. Menjelaskan bahwa tindakan medik mempunyai resiko baik yang telah diduga sebelumnya maupun yang tidak
- d. Memastikan bahwa suami/walinya mengerti semua aspek di atas
- e. Memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarganya untuk mendapatkan penjelasan ulang apabila masih ragu dan belum mengerti
- f. Setelah pasien dan keluarganya mengerti dan memberikan persetujuan untuk melakukan tindakan ini, memintakan persetujuan secara tertulis dengan mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan
- g. Memasukkan lembar persetujuan tindakan medik yang telah diisi dan ditandatangani ke dalam catatan medik pasien

2. Persiapan Sebelum Tindakan

- a. Pemeriksaan dan menyiapkan peralatan
 - Set partus dalam keadaan steril
 - sarung tangan steril : 2 pasang
 - gunting episiotomi : 1
 - gunting tali pusat : 1
 - klem arteri : 2
 - klem talipusat
 - kocher setengah : 1
 - benang/ pita tali pusat/ klip
 - kassa steril : 5
 - kain duk steril : 4
 - spuit 5 cc berisi lidokain 1%
 - benang jahit luka episiotomi
 - medikamentosa :
 - Oksitosin
 - Ergometrin
 - Peralatan lain
 - lampu sorot
 - stetoskop dan tensimeter
 - stetoskop monoaural (pinard/laenec)
 - oksigen dengan regulator
 - bahan antiseptik (klorheksidin, povidon iodine 10%, iodofor)
 - kateter (netalon, folley)
 - Gelas ukur
 - Cawan bengkok
 - Ember
 - Bahan dekontaminasi (larutan klorin

0,5%)

- Tempat sampah / kotoran
- Set resusitasi bayi
 - pengisap lendir dan penekan lidah : 1 set
 - kain penyeka muka dan badan bayi : 2
 - popok dan selimut
 - meja bersih, kering dan hangat
 - inkubator
 - pemotong dan pengikat talipusat : 1 set
 - jarum suntuk no. 23 sekali pakai
 - jarum kupu-kupu atau kateter intravena
 - medikamentosa :
 - Larutan bikarbonas natrik 7.5% atau 8,4%
 - Nalokson (narkosis) 0.01 mg/kg BB
 - Epinefrin 0,01%
 - Antibiotika
 - Aquabidestala

- b. Menjelaskan pada ibu untuk tidur terlentang dengan posisi kaki 1/2 fleksi
- c. Menjelaskan pada ibu, apabila timbul reflek mengejan boleh mengejan pada saat his
- d. Menjelaskan pada ibu untuk berhenti mengejan pada fase relaksasi di antara dua his

3. Pencegahan Infeksi Sebelum Tindakan

- a. Mencuci tangan dan lengan sampai siku dengan sabun dibawah air mengalir
- b. Mengeringkan tangan dan lengan dengan handuk DTT
- c. Memakai baju kamar tindakan, pelapis plastik, masker, kaca mata pelindung dan alas kaki/sepatu.
- d. Memakai sarung tangan DTT/ steril
- e. Mengatur posisi ibu :

Posisi ibu dapat diatur dengan fasilitas yang ada

 - Posisi litotomi dengan penahan sakit (bila ada), atau
 - Posisi jongens, lengan dengan ibu mengait kedua paha ditarik ke arah kranial dan buka kesamping
- f. Melakukan tindakan aseptis pada daerah perut bawah, paha, vulva, perineum dan anus dengan larutan antiseptik sebanyak dua kali.
- g. Memasang alas bokong, sarung kaki dan penutup perut bawah, dengan kain duk steril/DTT kemudian di fiksasi dengan klem kain

PERSIAPAN PERSALINAN KALA III

1. Mengosongkan kandung kemih dengan kateter nelaton atau kateter volley nomor 14-16
2. Melakukan pengamatan tanda pelepasan lacenta dengan memperhatikan arameter

sebagai berikut :

- Perut ibu mengembung/cembung
 - Tali pusat menjulur sedikit
 - Keluar darah baru dari vagina
3. Apabila sudah di dapat tanda pelepasan segera dilakukan tes pelepasan placenta dengan cara meregangkan talipusat dengan tangan kanan penolong, tangan kiri menekan fundus/korpusuteri. Apabila talipusat tidak tertarik kedalam artinya placenta sudah lepas
 4. Apabila placenta telah lepas, placenta dilahirkan dengan cara menekan bagian fundus/corpusuteri ke arah bawa dan kaudal oleh tangan kiri. Talipusat ditarik secara wajar dengan tangan kanan sampai tampak bagian placenta. Kemudian tangan kiri dipindahkan untuk menekan bagian supra simfisis kearah bawah sampai placenta dan selaput ketuban lahir lengkap. Posisi tangan kiri tetap pada uterus
 5. Tangan kiri segera melakukan pemijatan/massase uterus sampai terasa adanya kontraksi uterus
 6. Setelah kontraksi uterus baik, kedua tangan memeriksa apakah ada koltiledon yang tertinggal atau ada tidaknya pelayanan placenta
 7. Menyuntikan oksitosin 10 unit intramuskular hanya dilakukan apabila kontraksi uterus kurang baik.
 8. Apabila terdapat perdarahan dari luka episiotomi/robekan perineum, hentikan dengan menggunakan klem arteri (untuk perdarahan arteri atau menekan dengan kassa steril/ DTT (untuk perdarahan vena)
 9. Mengukur banyaknya darah yang keluar dengan menggunakan gelas ukur.

B. PERSIAPAN PERSALINAN SC

A. Persiapan Alat

1. Persiapan personalia

Satu orang dokter ob-gyn sebagai operator dan dua orang asisten sebagai asisten I dan asisten II serta satu orang sebagai instrument.

2. Persiapan pasien

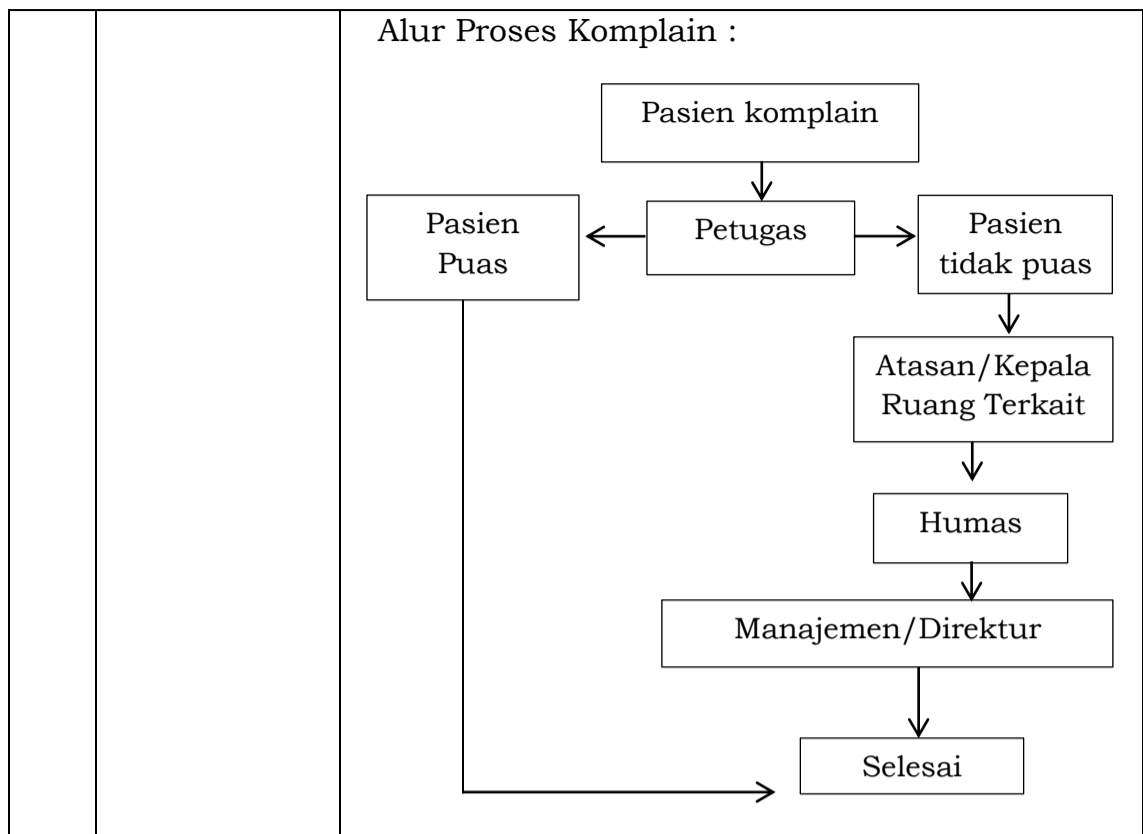
- Stop makan / minum minimal 6 jam (kecuali keadaan emergensi)
- Pasang IVFD
- Pasang kateter menetap
- Membersihkan dinding perut daerah operasi

3. Persiapan operasi

- Konsultasi anestesi
- Pemeriksaan laboratorium (HB, AL, AT, CT, BT, HbsAg, Golongan darah)
- Persiapan darah

		<ul style="list-style-type: none"> - Persiapan alat operasi (petugas OK) - Informed Consent dari suami/keluarga <p>B. Cara Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien ditidurkan di atas meja operasi dengan sebelumnya diberikan premedikasi di ruang persiapan oleh bagian anestesi, lakukan anestesi oleh dokter anestesi - Dilakukan tindakan aseptik pada daerah operasi dengan Alkohol 70% kemudian betadine - Pasien ditutup dengan duk steril kecuali lapang operasi - Dilakukan irisan pada dinding perut 1 cm di atas SOP ke arah pusat sepanjang 10 cm atau irisan melintang (Pfannenstiel), kemudian irisan diperdalam lapis demi lapis. (sub kutis, fascia oto, peritoneum parietale). - Setelah peritoneum dibuka, pasang tampon usu, lakukan pembekuan pada glika vasitouterina kemudian kandung kemih disisihkan sejauh mungkin ke kaudal. - Dilakukan irisan pada segmen bawah rahim kemudian dilebarkan secara tumpul. - Tangan kiri operator memegang tegak janin (presentasi kepala), mencari kaki janin kemudian melakukan ekstraksi (pada presentasi bokong dan letak lintang), setelah janin lahir dilakukan pemotongan talipusat (diantara dua klem), muka bayi disuap untuk membersihkan lendir, kemudian janin diserahkan kepada perawat, dokter perinatologi untuk resusitasi. <ul style="list-style-type: none"> - Mascula secara umum, kemudian disuntikkan 10 unit oksitosin intramural. - Sudut perdarahan kanan, kiri diklem kemudian diikat dengan benang kromik catgut - Segmen bawah rahim dijahit dua lapis satu per satu atau menyilang kemudian dijahit secara jelujur. - Tampon usus diangkat, kavum abdomen dibersihkan, kontrol perdarahan. - Dinding perut ditutup lapis demi lapis sampai dengan kulit. <p>C. Persiapan Pasca Operasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Awasi tanda vital setiap 5 menit sampai dengan keadaan stabil - Stop makan dan minum sampai
--	--	---

		<p>pasien bisa flatus dan gerak peristaltik usus positif.</p> <ul style="list-style-type: none"> - IVFD dengan mengontrol keseimbangan cairan sampai dengan stabil - Bila ada infeksi lakukan perawatan peritonis. Pada preeklamsia berat dan eklamsia, dirawat di Kamar Operasi sampai dengan keadaan medis stabil. - Medikamentosa : antibiotika, roboransia, analgetik. - Hari ke II dilakukan mobilisasi. - Hari ke IV penutup luka operasi dibuka dan diganti, perhatikan tanda infeksi. - Hari ke VI dan VII jahitan diangkat. <p>D. Hari ke VIII pasien boleh pulang bila luka kering.</p>
3.	Waktu Pelayanan	15 Menit
4.	Biaya / Tarif	<p>A. Pelayanan Tindakan Medik Operatif</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Caesarean Section and removal of fetus Rp. 3.400.000,- ✚ Caesarean Section with previous C-section or complicated pregnancy) Rp. 6.430.000,- <p>B. Persalinan Tanpa Penyulit (Normal) Rp.1.163.000,-</p> <p>C. Persalinan Dengan Penyulit Pervaginam Rp 2.092.000,-</p> <p>Biaya diatas belum termasuk biaya BAHP (Bahan Alat Habis Pakai)</p>
5.	Produk	Layanan rawat persalinan
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : rsud_clp@yahoo.co.id 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.



10. Rehabilitasi Medik

Jenis Pelayanan : Rehabilitasi Medik

Dasar Hukum :

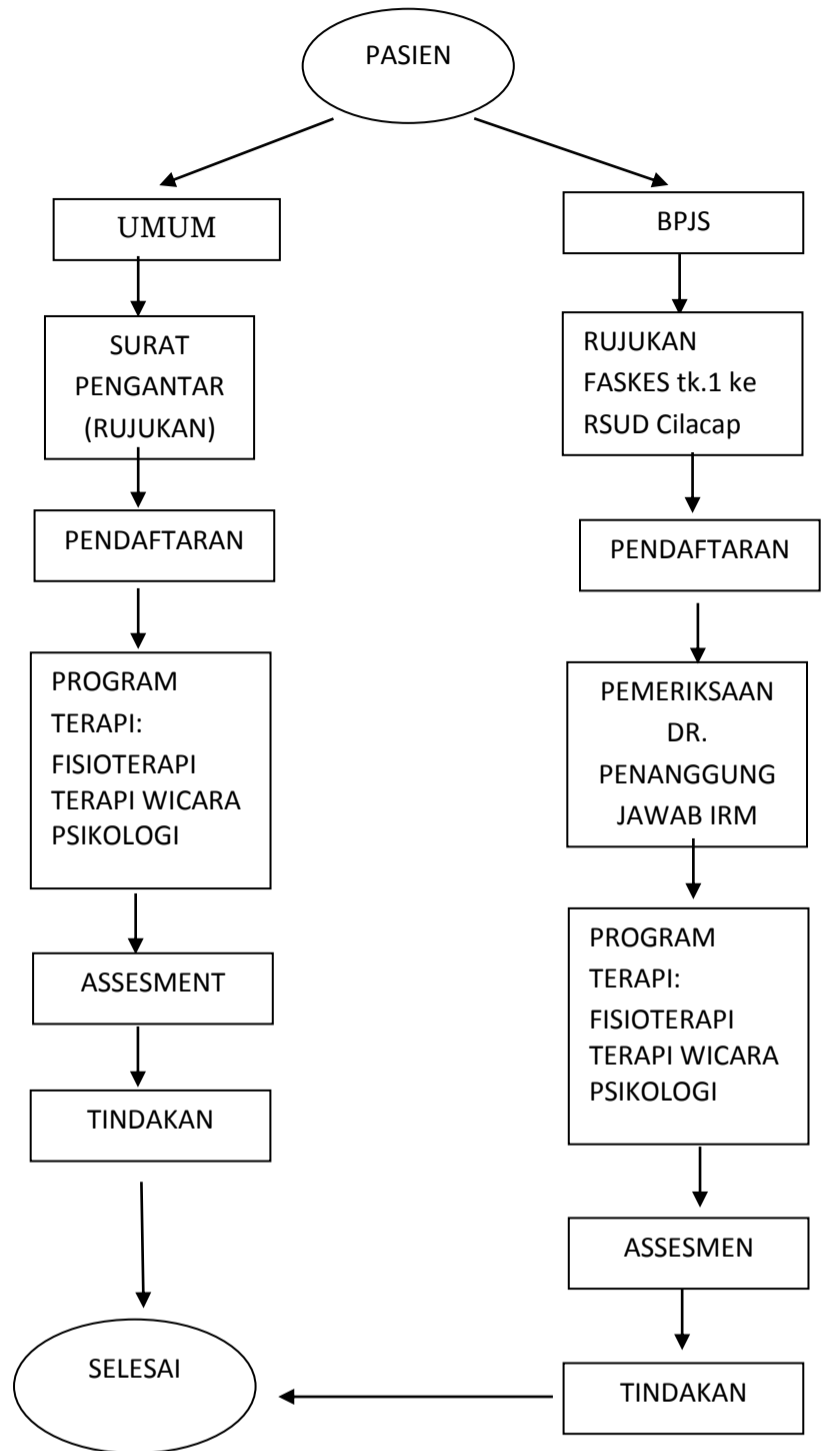
- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SEP BPJS 2. Protokol atau surat pengantar fisioterapi / terapi wicara dari dokter spesialis saraf sebagai DPJP. <p>B. Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protokol atau surat pengantar fisioterapi / terapi wicara dari dokter spesialis saraf sebagai DPJP. 2. Kuitansi bukti pembayaran pendaftaran

2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien sesuai antrian dengan ramah, sopan dan tegas. Pasien umum/Non BPJS diterima di loket 1. Pasien BPJS diterima di loket 2 dan 3. 2. Petugas menanyakan pasien/keluarga pasien apakah sudah pernah berobat atau belum. 3. Petugas menanyakan data identitas pasien (KTP/SIM/tanda pengenal lainnya) yang berlaku dan surat rujukan dari PPK 1 (bagi pasien BPJS dan umum), sedangkan untuk pasien umum yang belum memiliki protokol / surat pengantar fisioterapi / terapi wicara maka pasien ke dokter DPJP IRM terlebih dahulu. 4. Petugas mengentri data pasien dan klinik tujuan ke dalam billing sistem. 5. Petugas mencetak SEP (bagi pasien BPJS), sedangkan untuk pasien umum dipersilahkan untuk melakukan pembayaran administrasi di kasir. 6. Petugas mengarahkan pasien menuju ruang Instalasi Rehabilitasi medik. 7. Petugas mempersilahkan pasien untuk menyerahkan SEP atau kuitansi pembayaran. 8. Petugas mempersilahkan duduk untuk menunggu antrian panggilan. 9. Petugas melakukan asesmen pasien. 10. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan sesuai permintaan yang ada di protokol (surat pengantar fisioterapi / terapi wicara).
----	----------	--

Alur Pelayanan Rehabilitasi Medik

1. Rawat Jalan



		<p>2. Rawat Inap</p> <pre> graph TD P([PASIEN]) --> R1[RUJUKAN DARI DOKTER PENANGGUNG JAWAB] R2[DOKTER SPESIALIS (ANAK, BEDAH, SARAF, DALAM DLL)] --> R1 R1 --> R3[PERAWAT RUANGAN MELAPOR KE IRM] R3 --> R4[ASSESMEN] R5[PETUGAS IRM : FISIOTERAPI, TERAPI WICARA, PSIKOLOGI] --> R4 R4 --> R6[TINDAKAN] R6 --> R7[SELESAI] </pre>																										
3.	Waktu Pelayanan	15 – 30 menit																										
4.	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien BPJS Dijamin BPJS</p> <p>2. Pasien Umum Registrasi rawat jalan Rp.10.000,-</p> <table border="1" data-bbox="776 1599 1409 2110"> <tr><td>SWD</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>MWD</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>IR/UV</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>Exercise</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>Ultra Sonic Therapi</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>Electrical Stimulation</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>Electrical Traction</td><td>Rp. 52.000,-</td></tr> <tr><td>Parafin Bath</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>Laser</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>MLDV</td><td>Rp. 101.000,-</td></tr> <tr><td>Postural Drainage</td><td>Rp. 47.000,-</td></tr> <tr><td>Senam Hamil</td><td>Rp.58.000,-</td></tr> <tr><td>Terapi Wicara</td><td>Rp. 63.000,-</td></tr> </table>	SWD	Rp. 47.000,-	MWD	Rp. 47.000,-	IR/UV	Rp. 47.000,-	Exercise	Rp. 47.000,-	Ultra Sonic Therapi	Rp. 47.000,-	Electrical Stimulation	Rp. 47.000,-	Electrical Traction	Rp. 52.000,-	Parafin Bath	Rp. 47.000,-	Laser	Rp. 47.000,-	MLDV	Rp. 101.000,-	Postural Drainage	Rp. 47.000,-	Senam Hamil	Rp.58.000,-	Terapi Wicara	Rp. 63.000,-
SWD	Rp. 47.000,-																											
MWD	Rp. 47.000,-																											
IR/UV	Rp. 47.000,-																											
Exercise	Rp. 47.000,-																											
Ultra Sonic Therapi	Rp. 47.000,-																											
Electrical Stimulation	Rp. 47.000,-																											
Electrical Traction	Rp. 52.000,-																											
Parafin Bath	Rp. 47.000,-																											
Laser	Rp. 47.000,-																											
MLDV	Rp. 101.000,-																											
Postural Drainage	Rp. 47.000,-																											
Senam Hamil	Rp.58.000,-																											
Terapi Wicara	Rp. 63.000,-																											
5.	Produk	Pelayanan Rehabilitasi Medis																										
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	Melalui : 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036)																										

		<p>4. Email : rsud_clp@yahoo.co.id 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung</p> <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. <p>Alur Proses Komplain :</p> <pre> graph TD PK[Pasien komplain] --> P[Petugas] P --> PP[Pasien Puas] P --> PTP[Pasien tidak puas] PTP --> AKR[Atasan/Kepala Ruang Terkait] AKR --> H[Humas] H --> MD[Manajemen/Direktur] MD --> S[Selesai] PP --> S </pre>
--	--	--

11. Nomor Antrian

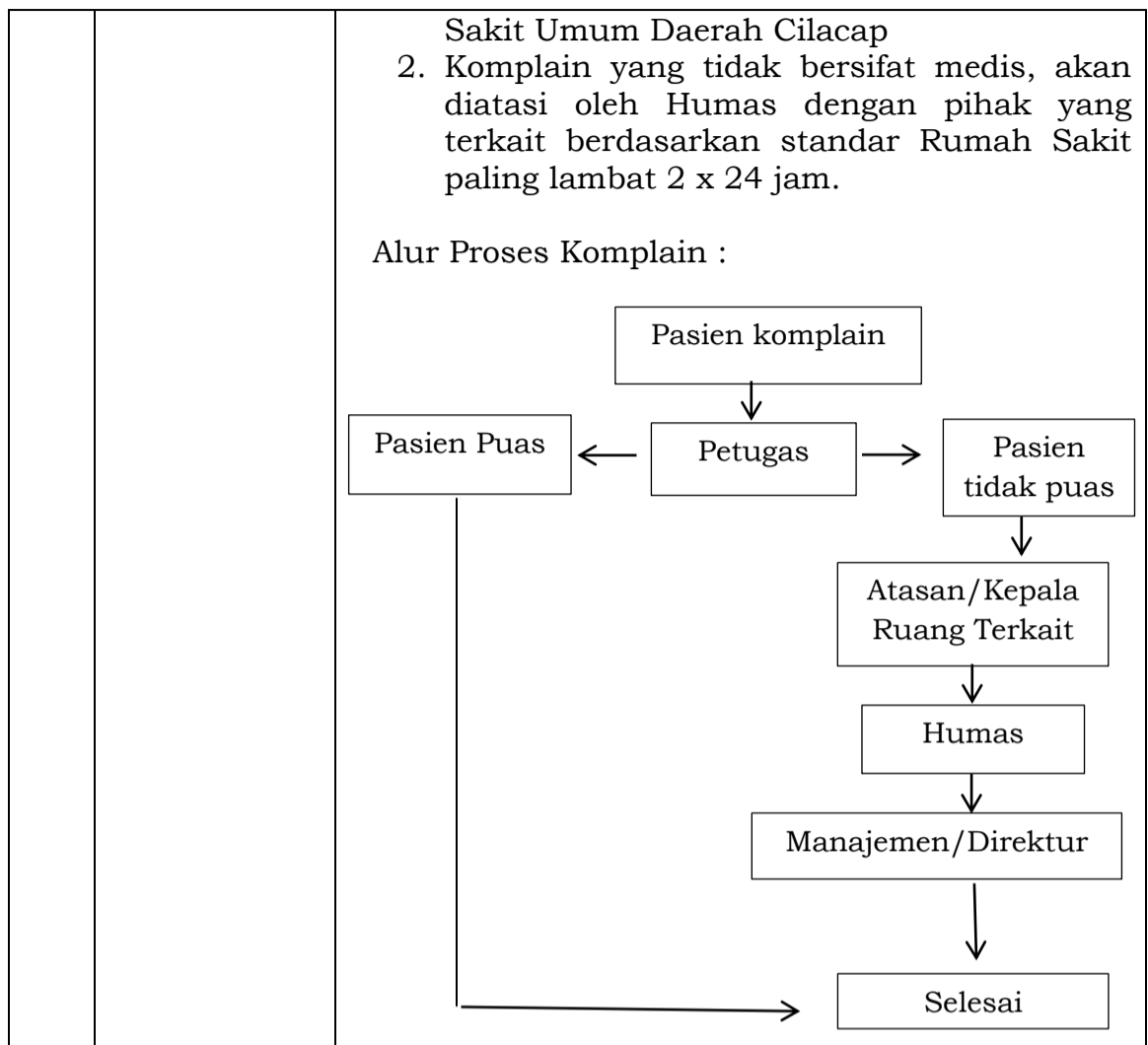
Jenis Pelayanan : Nomor Antrian

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap

8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Surat rujukan dari PPK 1 3. Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) <p>B. Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) <p>C. Pasien Jamkesda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Cilacap Sehat 2. Surat rujukan dari UPT Puskesmas 3. Surat jaminan dari Bupati yang penandatangannya didelegasikan kepada Camat. 4. Kartu identitas (KTP/KK)
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas security menerima pasien dengan ramah, sopan dan tegas. 2. Petugas menanyakan ke pasien apakah berobat menggunakan BPJS/Umum/Jamkesda. 3. Kemudian petugas mengarahkan dan mengambilkan Nomor Antrian di mesin antrian atau pasien mengambil/menekan tombol antrian sendiri. 4. Pasien dipersilahkan untuk duduk di ruang tunggu sambil menunggu panggilan nomor antrian di layar TV. 5. Setelah mendapatkan panggilan nomor antrian pasien menuju loket 1 pendaftaran, pasien umum/Non BPJS dan loket 2 dan 3 untuk pendaftaran pasien BPJS.
3.	Waktu Pelayanan	5 menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk	Pelayanan nomor antrian
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : rsud_clp@yahoo.co.id 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah



12. RADIOLOGI

Jenis Pelayanan : Radiologi

Dasar Hukum :

- 9) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 10) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 11) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 12) Permenkes Nomor 780/Menkes/Per/VIII/2008 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi
- 13) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 14) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 15) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 16) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1	Persyaratan	D. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar pemeriksaan radiologi (Rongten/USG dll) 2. SEP BPJS E. Pasien Umum <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar pemeriksaan radiologi (Rongten/

		USG dll)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengantar datang ke loket administrasi instalasi radiologi dengan membawa surat permintaan pemeriksaan dari dokter pengirim. 2. Petugas administrasi menerima pasien dan surat permintaan pemeriksaan radiologi. 3. Petugas mencocokkan identitas pasien yang meliputi nama, umur, alamat, no RM, dokter pengirim dan permintaan tindakan pemeriksaan pasien pada komputer atau billing. 4. Petugas administrasi memeriksa kelengkapan berkas jaminan (SEP) pasien dan stempel jaminan harus ada sesuai tanggal pemeriksaan. 5. Petugas administrasi memasukkan data tindakan pasien pada billing komputer (<i>Approve</i>) sesuai tindakan pemeriksaan radiologi. 6. Petugas administrasi membuat rincian biaya tindakan pemeriksaan radiologi sesuai yang tertulis pada lembar permintaan pemeriksaan radiologi dan diserahkan ke pasien /keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir. 7. Petugas administrasi mencatat identitas pasien yang meliputi tanggal, no rontgen, nama, umur, alamat, no RM, dokter pengirim dan permintaan tindakan pemeriksaan pasien pada buku registrasi pasien rawat jalan. 8. Petugas administrasi mengisi data pasien pada amplop dan buku bacaan radiologi. 9. Pasien yang tidak memerlukan persiapan atau program setelah selesai pendaftaran dan menyelesaikan administrasi diminta untuk duduk di ruang tunggu guna menunggu panggilan dari ruang periksa. 10. Pasien/keluarga pasien diberi penjelasan jika datang kembali pada hari yang telah ditentukan, membawa surat perjanjian tindakan pemeriksaan. 11. Petugas administrasi mengantarkan ID printer yang berisi nama, umur, no Ro, tanggal dan permintaan tindakan pemeriksaan radiologi ke kamar pemeriksaan dan diserahkan kepada petugas /radiografer. 12. Setelah selesai tindakan pemeriksaan radiologi, radiografer /petugas radiografi memberi penjelasan kapan hasil foto bisa diambil (sesuai sasaran mutu pelayanan Instalasi radiografi).
3	Waktu Pelayanan	3 jam
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> o Pasien BPJS : Dijamin BPJS o Pasien Umum : <p>A. Pemeriksaan Sederhana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ro Thorax 1 posisi Rp. 146.000,- • Ro Abdomen 1 posisi Rp. 146.000,- • Ro Pelvis 1 posisi Rp. 146.000,- • Ro Femur 1 posisi Rp. 146.000,- • Ro Hip Joint 1 posisi Rp. 146.000,- • Ro Cruris 1 posisi Rp. 146.000,-

- Ro Ankle Joint 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Clavicula 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Scapula 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Humerus 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Cubiti 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Antebrakhi 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Wrist Joint 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Manus 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Cervical 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Lumbal 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Sacrum 1 posisi Rp. 146.000,-
- Ro Gigi 1 posisi Rp. 95.000,-
- Ro Panoramik Rp. 325.000,-

B. Pemeriksaan Non Sederhana

BNO IVP	Rp. 722.000,-
Cysthography	Rp. 700.000,-
Urethrography	Rp. 701.352,-
HSG	Rp. 678.000,-
RPG	Rp. 722.000,-
Cor Analisa	Rp. 607.214,-
BNO Sonde	Rp. 402.796,-
Colon In Loop	Rp. 977.468,-
OMD	Rp. 842.632,-
Oeshopagusgraphy	Rp. 645.214,-
Apendikogram	Rp. 587.796,-
Fistulography	Rp. 645.214,-
CT Scan Polos	Rp. 1.109.000,-
CT Scan Kontras	Rp. 1.454.000,-
USG	Rp. 569.000,-

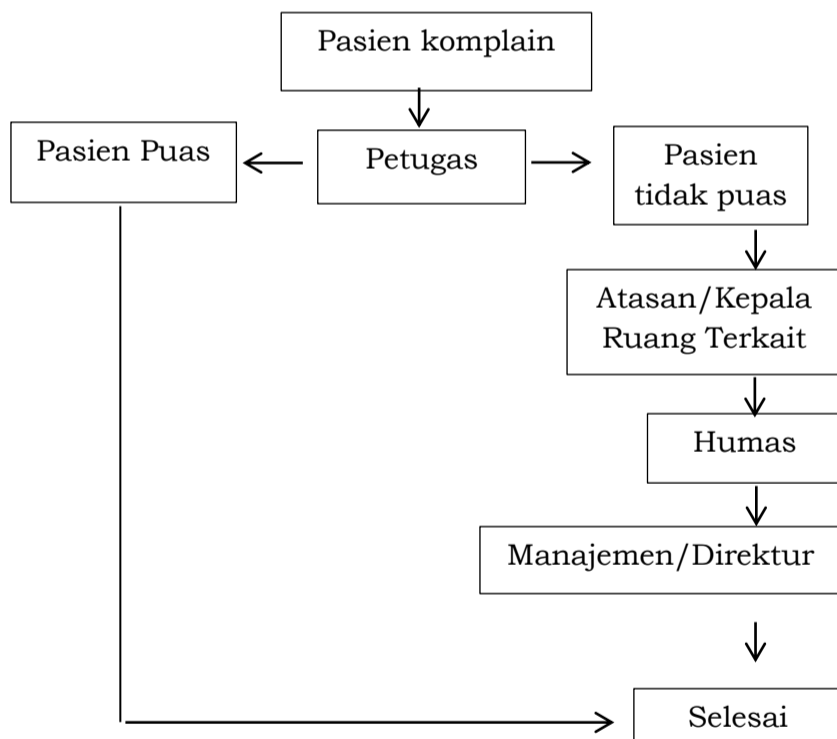
Keterangan : Biaya tersebut diatas belum termasuk Obat dan Alkes yang diresepkan

5	Produk	1. Hasil pemeriksaan radiologi 2. Hasil pembacaan radiologi
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan	Melalui : 7. Kotak saran 8. Telepon (0282 533010/535233) 9. SMS (Hp 082136056036) 10.Email : bludrsudcilacap@gmail.com 11.Website : rsud.cilacapkab.go.id 12.Secara langsung

Pengelolaan :

3. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap
4. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.

Alur Proses Komplain :



13. LABORATORIUM

Jenis Pelayanan : Laboratorium

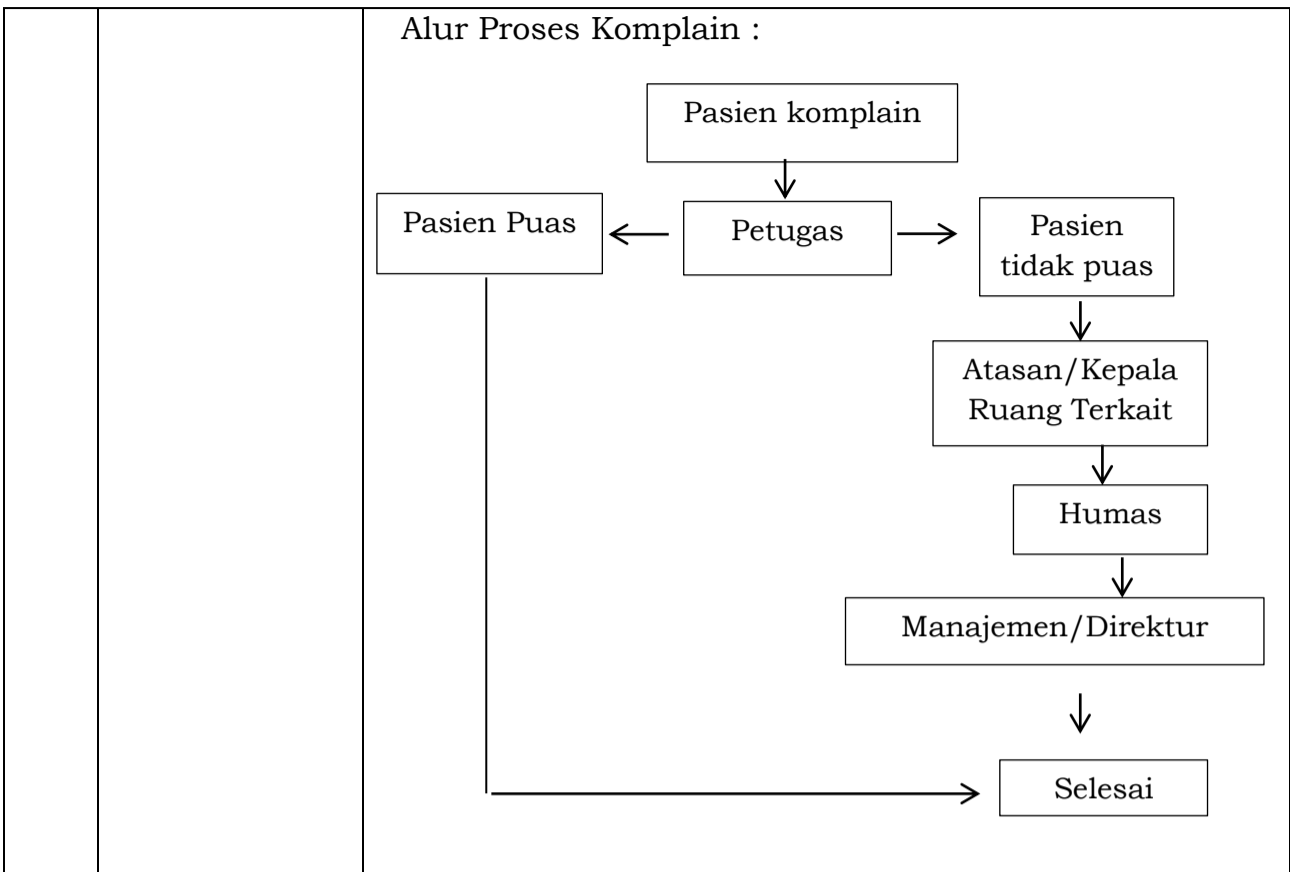
Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenkes Nomor 411/Menkes/Per/III/2010 Tentang Laboratorium Klinik
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1	Persyaratan	A. Pasien BPJS 1. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium 2. SEP BPJS B. Pasien Umum Surat pengantar pemeriksaan laboratorium
2	Prosedur	1. Pasien/pengantar pasien mendaftar di loket pendaftaran. 2. Petugas menanyakan pasien/keluarga pasien apakah sudah pernah berobat atau belum. 3. Jika belum pernah berobat maka petugas menanyakan data sosial pasien lengkap untuk dientry ke komputer guna mendapatkan nomor rekam medis serta membuat kartu identitas berobat. 4. Jika pasien sudah pernah berobat maka ditanyakan kartu berobatnya. 5. Petugas pendaftaran mengentry data ke komputer billing. 6. Petugas pendaftaran mempersilakan pasien untuk menuju ruang laboratorium. 7. Pasien/pengantar datang ke loket administrasi instalasi laboratorium dengan membawa surat permintaan pemeriksaan dari dokter pengirim. 8. Petugas administrasi menerima pasien dan surat permintaan pemeriksaan laboratorium beserta SEP (Bagi pasien BPJS) 9. Petugas mencocokkan identitas pasien yang meliputi nama, umur, alamat, no RM, dokter pengirim dan permintaan tindakan pemeriksaan pasien pada komputer atau billing. 10. Petugas administrasi memeriksa kelengkapan berkas jaminan (SEP) pasien dan stempel jaminan harus ada sesuai tanggal pemeriksaan. 11. Petugas administrasi memasukkan data jenis pemeriksaan pasien pada billing komputer dan

		<p>mencetak nomor sampel.</p> <p>12. Petugas melakukan pengambilan sampel darah / urine dll sesuai jenis permintaan pemeriksaan laboratorium.</p> <p>13. Setelah selesai pemeriksaan laboratorium, petugas laboratorium memberi penjelasan kapan hasil laboratorium bisa diambil (sesuai sasaran mutu pelayanan Instalasi laboratorium).</p> <p>14. Untuk pasien umum dipersilahkan membayar rician biaya pemeriksaan terlebih dahulu di kasir rawat jalan kemudian menyerahkan kembali kuitansi bukti pembayaran ke petugas laboratorium, kemudian petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan.</p> <p>15. Untuk pasien BPJS tinggal menunggu hasil pemeriksaan laboratorium.</p>
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 140 menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS</p> <p>2. Pasien Umum : Sesuai tarif Perbup No. 120 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada BLUD RSUD Cilacap :</p> <p>✚ Darah rutin Rp 37.500,-</p> <p>✚ Urinalisis Rp Rp.40.000,-</p> <p>✚ Feses rutin Rp 29.500,-</p> <p>Kimia Darah :</p> <p>✚ Asam urat Rp 24.500,-</p> <p>✚ Creatinin Rp 23.000,-</p> <p>✚ Troponin I Rp 167.000,-</p> <p>✚ Kalium Rp 38.000,-</p> <p>✚ Kalsium Rp 25.000,-</p> <p>✚ Klorida Rp 38.000,-</p> <p>✚ Magnesium Rp 38.000,-</p> <p>✚ Natrium Rp 38.000,-</p> <p>Diabetes :</p> <p>✚ GDS Rp 22.500,-</p> <p>✚ GD Puasa Rp. 22.500,-</p> <p>✚ GDN 2PP Rp. 22.500,-</p> <p>✚ HBA1C Rp. 132.000,-</p> <p>✚ GDS Klik Rp 22.500,-</p> <p>Fungsi Hati</p> <p>✚ Bilirubin Total Rp. 23.000,-</p> <p>✚ Alkali Fosfatase Rp 24.000,-</p> <p>Panel Besi</p> <p>✚ Serum besi Rp. 13.000,-</p> <p>✚ TIBC Rp 13.000,-</p> <p>Fungsi ginjal</p> <p>✚ Ureum Rp. 23.000,-</p> <p>✚ Creatinin Rp. 23.000,-</p> <p>Analisa lemak</p> <p>✚ HDL Rp. 50.500,-</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ LDL Rp. 54.500,- ✚ Trigliserida Rp 26.500,- <p>Serologi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Anti HCV Rp. 103.000,- ✚ Anti HIV Rp. 79.000,- ✚ Anti TB Rp.68.000,- ✚ Dengue NS1 Rp 220.000,- ✚ Salmonella IgM Rp 121.500,- ✚ Widal Rp 30.500,- <p>Imunologi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Tes Kehamilan Rp 19.000,- <p>Mikrobiologi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Sediaan langsung pewarnaan BTA Rp 16.000,- ✚ Sediaan langsung pewarnaan Gram Rp 17.000,- ✚ Biakan mikro organisme dengan resistensi Rp 428.000,- <p>Parameter baru</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Anti HIV Rp 79.000,- ✚ CD4 Subsidi Rp 20.000,- ✚ CD4 Non Subsidi Rp 20.000,- ✚ Anti HAV Rp.175.000,-
5	Produk	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.



14. FARMASI

Jenis Pelayanan : Farmasi

Dasar Hukum :

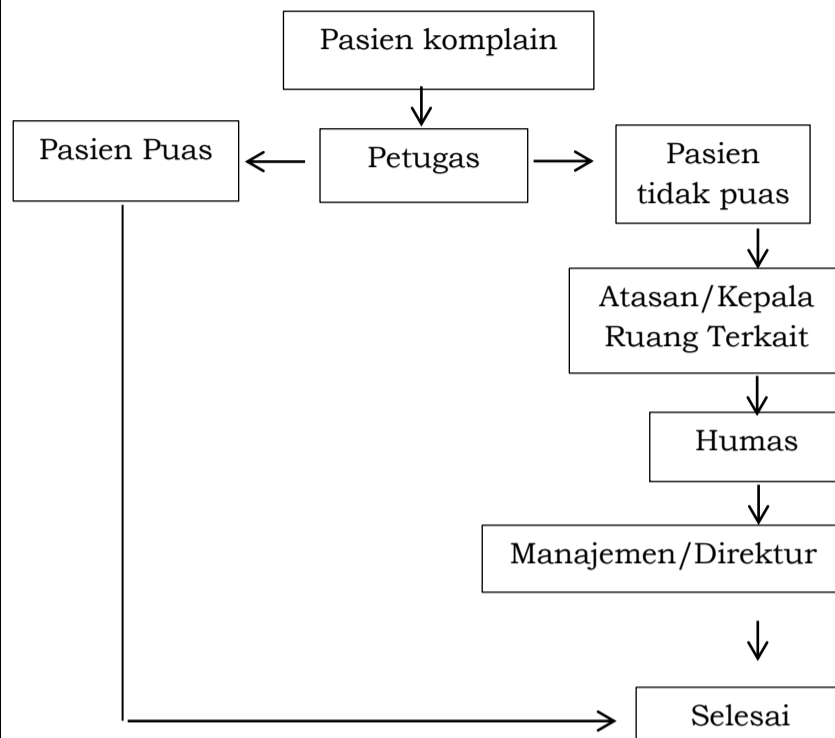
- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep obat dari dokter 2. Menyertakan SEP berwarna pink (bagi pasien BPJS)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima resep dan meneliti kelengkapan resep atau persyaratan. 2. Petugas memeriksa ketersediaan perbekalan farmasi, apabila ada yang tidak tersedia (non formularium) maka dikonsultasikan pada dokter penulis resep. 3. Petugas meneliti dosis obat, apabila tidak sesuai (over dose/under dose) dikonsultasikan kepada dokter penulis resep.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas memberikan nomor urut/nomor antrian resep. 5. Petugas memberi harga obat dalam resep dan menyampaikan kepada pelanggan. 6. Petugas menerima kembali resep yang telah dibayar oleh pelanggan dari kasir apotek. 7. Petugas menyiapkan dan meracik sediaan obat sesuai yang tertera dalam resep. 8. Petugas meneliti jumlah obat yang disiapkan dan yang akan diracik. 9. Petugas menulis etiket secara jelas dan benar meliputi nama pelanggan dan aturan pakai. 10. Petugas meneliti ulang hasil racikan dan etiket obat sebelum diserahkan kepada pelanggan. 11. Petugas membuat copy resep untuk obat narkotika/psikotropika dan mengarsip resep aslinya. 12. Petugas mempersilakan pelanggan untuk menunggu panggilan sesuai nomor urut. 13. Petugas memberikan obat ke pelanggan sesuai nomor urut (nama pelanggan/poli rawat jalan/alamat dan meminta pelanggan menyerahkan nomor antrian obat untuk dicocokkan dengan nomor yang ada pada resep). 14. Petugas memberikan KIE yang jelas kepada pelanggan/ keluarga pelanggan tentang cara pemakaian, cara penyimpanan obat, dan informasi lainnya.
3	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat racikan : Maksimal 2 jam 2. Obat jadi : Maksimal 1,5 jam
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien Umum : Sesuai tarif Perbup No. 120 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada BLUD RSUD Cilacap. <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Farmasi klinik Rawat Jalan Rp 15.000,- • Pelayanan Farmasi non klinik Rp 13.000,- • One day dose dispensing Rp 20.000,- • Dosis unit dispensing Rp 50.000,- • Konsultasi farmasi Rp. 41.000,-
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi 2. Pelayanan Resep dan Obat
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap

2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.

Alur Proses Komplain :



15. PEMULASARAAN JENAZAH

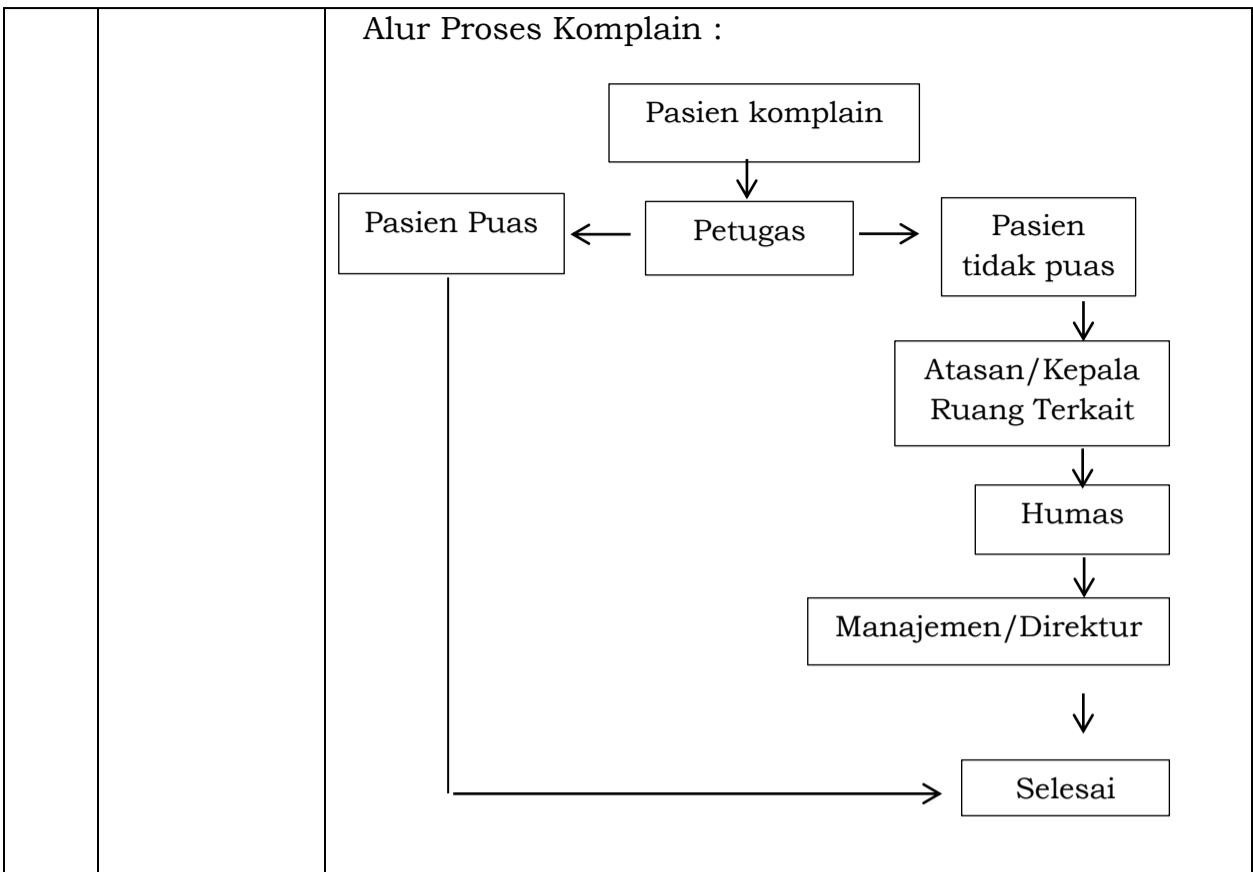
Jenis Pelayanan : Pemulasaraan Jenazah

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 5) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 6) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 7) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1	Persyaratan	Tidak ada
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap menginformasikan kepada petugas pemulasaraan jenazah bahwa ada pasien meninggal 2. Petugas pemulasaraan mengambil jenazah di ruang rawat inap 3. Jenazah diterima oleh petugas pemulasaraan 4. Petugas mengkomunikasikan dengan keluarga

		<p>jenazah</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas menyiapkan alat dan tempat 6. Petugas melakukan perawatan jenazah 7. Petugas melakukan pembungkusan jenazah 8. Petugas mempersilakan pelanggan untuk menyelesaikan administrasi 9. Petugas menghubungi sopir untuk mempersiapkan kendaraan ambulance 10. Petugas (sopir) mengantarkan jenazah ke tempat tujuan
3	Waktu Pelayanan	2 jam
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Ditanggung BPJS 2. Pasien Umum : Sesuai dengan tarif Perbup No. 120 Tahun 2016, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> ✚ Perawatan Jenazah Utuh Rp 360.000,- ✚ Perawatan Jenazah tidak utuh Rp 517.000,- ✚ Pengawetan Jenazah Rp 1.100.000,- ✚ Penyimpanan / penitipan jenazah ≤ 24 jam Rp 17.000,- ✚ Penyimpanan / penitipan jenazah lebih dari 24 jam Rp 80.000,- ✚ Pengadaan Peti Jenazah Rp 1.400.000,- <p style="text-align: center;">Biaya diatas belum termasuk BAHP (Bahan Alat Habis Pakai)</p>
5	Produk	Layanan pemulasaran jenazah
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.



16. AMBULANCE

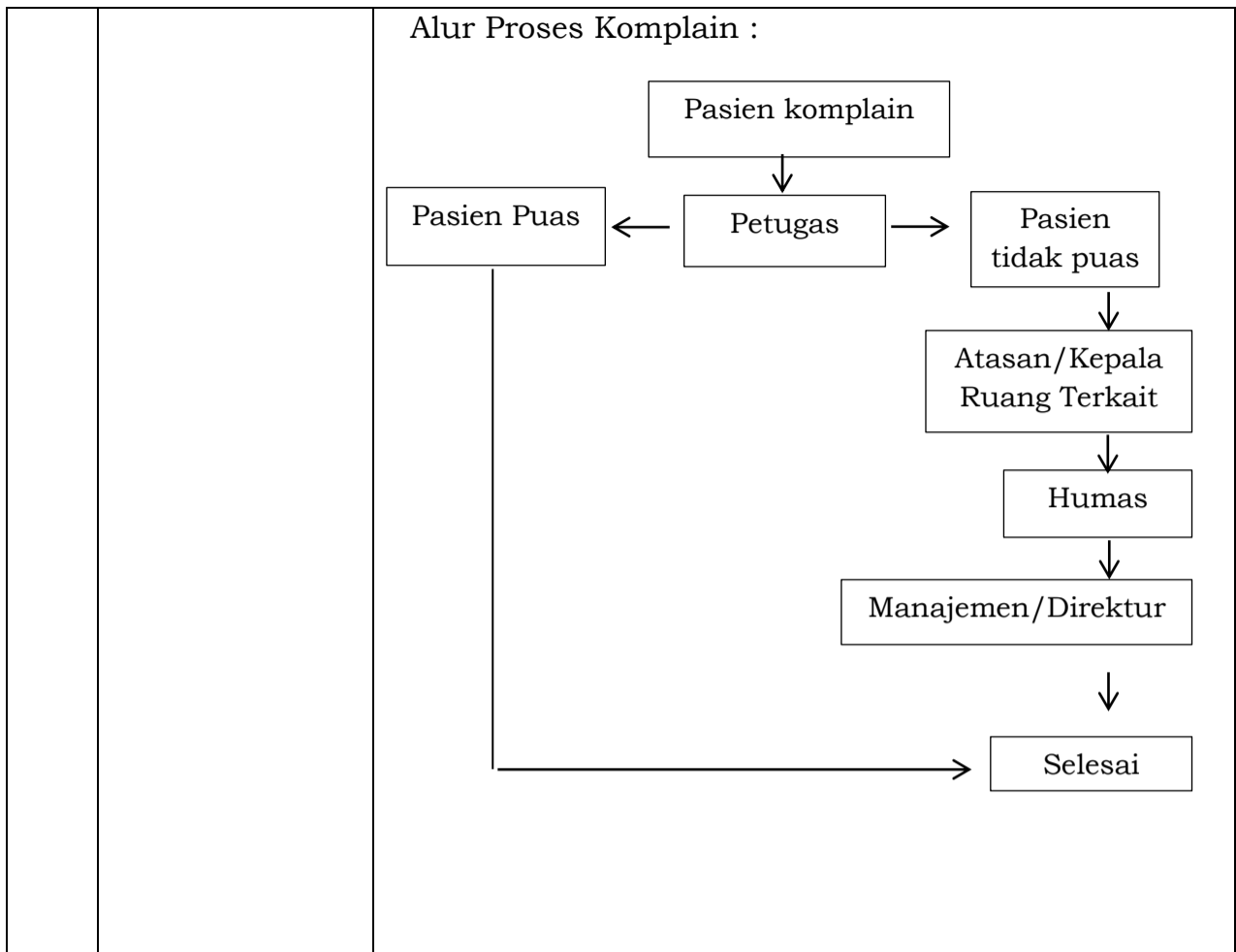
Jenis Pelayanan : Ambulance

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 5) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 6) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 7) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pasien BPJS : ✚ Surat pengantar rujuk ke RS lain dari ruangan rawat inap ✚ SEP BPJS 2. Pasien Umum ✚ Pasien atau keluarga sudah menyelesaikan pembayaran administrasi rawat inap dan ambulan
2	Prosedur	1. Petugas ruang rawat inap atau keluarga pasien menghubungi petugas informasi untuk memesan ambulance mencatat di buku laporan 2. Petugas informasi menerima pesanan ambulance

		<p>dan mencatat di buku laporan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas informasi menghubungi sopir untuk mempersiapkan kendaraan 4. Petugas informasi menghubungi perawat jaga 5. Petugas informasi mempersilahkan keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi rawat inap dan ambulance ke kasir 6. Perawat pendamping rujuk mempersiapkan kelengkapan rujukan dan alat-alat medis 7. Pasien siap dirujuk ke rumah sakit lain dengan didampingi oleh petugas
3	Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien Umum Sesuai tarif Perbup No. 120 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada BLUD RSUD Cilacap <ul style="list-style-type: none"> ✚ Antar atau jemput pasien dalam kota Rp 87.500,- ✚ Antar atau jemput jenazah dalam kota Rp 87.500,-
5	Produk	Pelayanan antar atau jemput pasien dan jenazah
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.



17. GIZI

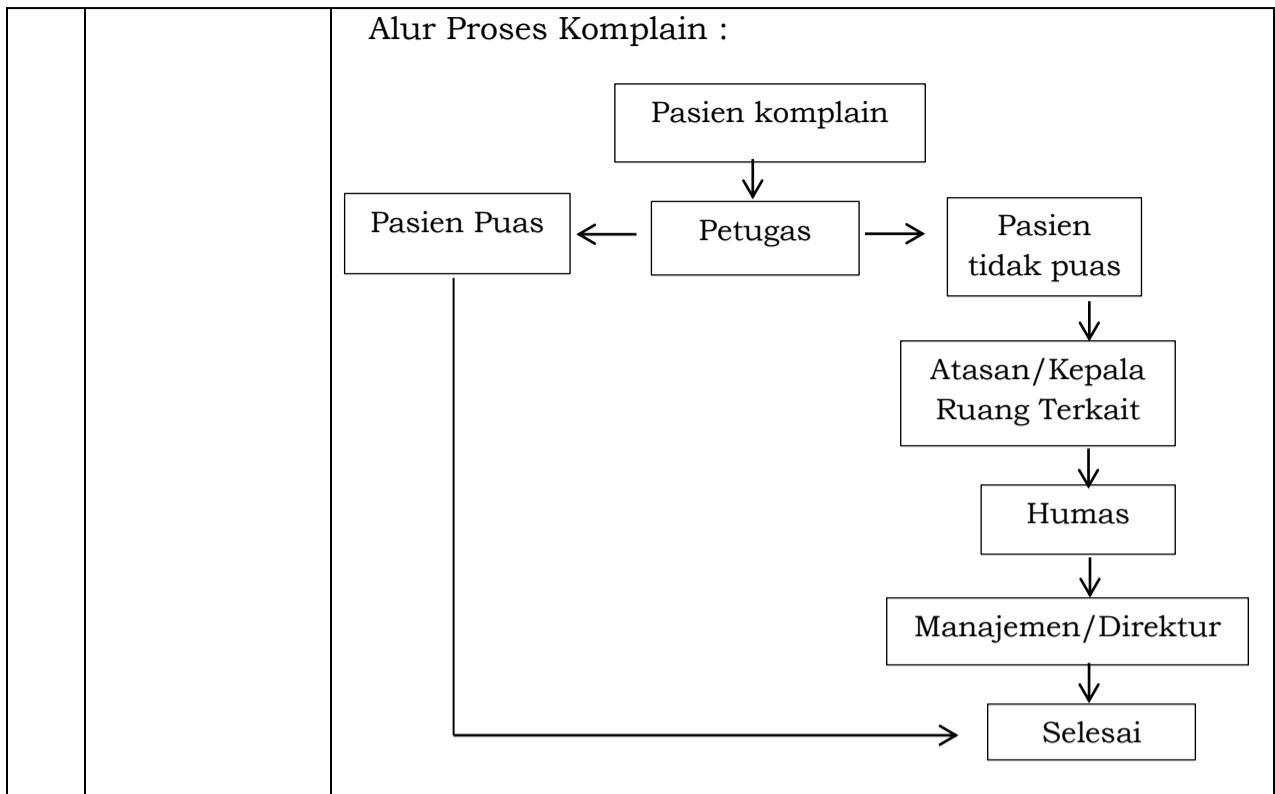
Jenis Pelayanan : Gizi

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- 3) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 4) Permenkes Nomor 78 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit
- 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1	Persyaratan	a. Bagi pasien BPJS ✚ Membawa dokumen rekam medis ✚ SEP BPJS b. Bagi pasien Umum ✚ Membawa dokumen rekam medis ✚ Kuitansi bukti pembayaran
2	Prosedur	1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran 2. Petugas menanyakan pasien/keluarga pasien

		<p>apakah sudah pernah berobat atau belum</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Jika belum pernah berobat maka petugas menanyakan data sosial pasien lengkap untuk dientry ke komputer guna mendapatkan nomor rekam medis serta membuat kartu identitas berobat (KIB) 4. Jika pasien sudah pernah berobat maka ditanyakan KIB-nya 5. Petugas menanyakan surat pengantar untuk konsultasi gizi dari dokter 6. Petugas mengentry data ke pilar pendaftaran 7. Petugas menyiapkan DRM 8. Petugas mempersilahkan pasien menunggu panggilan dari loket kasir untuk melakukan pembayaran. 9. Petugas mempersilakan pasien menuju ruang gizi 10. Pasien menyerahkan bukti kuitansi pembayaran kepada petugas gizi. 11. Pasien dapat langsung berkonsultasi tentang asuhan gizi kepada petugas untuk mendapatkan informasi secara detail terkait dengan sakitnya.
3	Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien Umum : Sesuai tarif Perbup No. 120 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada BLUD RSUD Cilacap. <ul style="list-style-type: none"> ✚ Registrasi rawat jalan Rp. 10.000,- ✚ Asuhan Gizi sederhana Rp 40.000,- ✚ Asuhan Gizi Sedang Rp 52.000,- ✚ Asuhan Gizi kompleks Rp 59.000,-
5	Produk	Pelayanan Asuhan Gizi /Konsultasi Gizi, Pelayanan makan dan diit
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.



12. INFORMASI

Jenis Pelayanan : Pemberian Informasi Pelayanan Pasien RSUD Cilacap

Dasar Hukum :

- 17) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 18) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 19) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- 20) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 21) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- 22) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 23) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	Tidak Ada
2.	Prosedur	10. Petugas menerima pengunjung atau pelanggan atau keluarga pasien yang datang dengan ramah, senyum dan sopan. 11. Sampaikan “Selamat pagi / siang / sore / malam” 12. Petugas menanyakan kepada pengunjung atau keluarga pasien “Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?” 13. Untuk pasien rawat inap : <ul style="list-style-type: none"> a. Pengunjung atau keluarga pasien menanyakan tentang pasien yang akan dibesuk. b. Petugas mempersilahkan pengunjung atau keluarga pasien duduk dan menunggu, kemudian menanyakan nama dan alamat pasien sementara petugas melihat di billing sistem daftar nama pasien rawat inap.

		<p>c. Jika ada, petugas memberikan jawaban nama ruangan pasien tersebut kepada pengunjung atau keluarga pasien dan menunjukkan arah ruangan.</p> <p>d. Jika tidak ada di billing sistem, maka petugas berusaha menanyakan nama pasien ke ruangan-ruangan rawat inap melalui telepon.</p> <p>14. Petugas menawarkan bantuan kembali “Apakah masih ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?”</p> <p>15. Jika tidak, petugas menyampaikan salam penutup “Selamat pagi / siang / sore / malam”.</p>
3.	Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan Biaya
5.	Produk	Pengunjung atau pelanggan atau keluarga pasien mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <p>13.Telepon (0282 533010/535233)</p> <p>14.Secara langsung</p> <p>Pengelolaan :</p> <p>5. Komplain akan dijawab melalui telepon untuk diberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.</p> <p>6. Komplain secara langsung akan dijawab secara langsung, dan apabila pelanggan tidak puas maka akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.</p> <p>Alur Proses Komplain :</p> <pre> graph TD PK[Pasien komplain] --> P[Petugas] P --> PP[Pasien Puas] P --> PTP[Pasien tidak puas] PTP --> AKR[Atasan/Kepala Ruang Terkait] AKR --> H[Humas] H --> MD[Manajemen/Direktur] MD --> S[Selesai] PP --> S </pre>

13. BAGIAN HUMAS

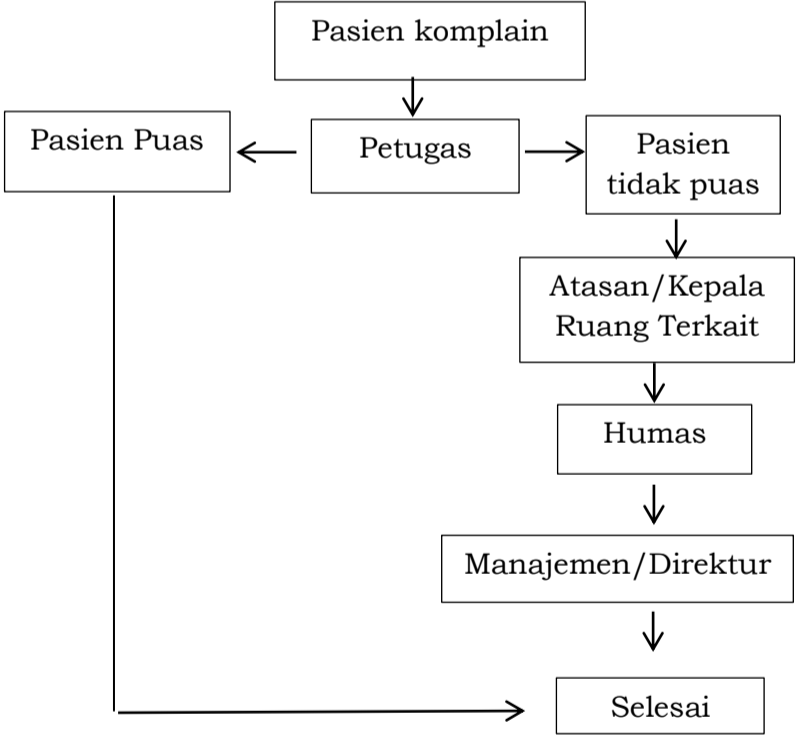
Jenis Pelayanan : Penanganan Komplain

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang - Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 5) Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
- 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 7) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 8) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	Tidak Ada
2.	Prosedur	<p>A. Pasien komplain dengan Petugas.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima komplain dari pasien/keluarga.2. Minta bantuan kepada atasan/kepala ruang apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas.3. Minta bantuan kepada Humas apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/kepala ruang, untuk disampaikan kepada manajemen, apabila pasien tidak puas.4. Pasien dapat mengisi formulir yang telah disediakan di unit/ ruang/instalasi tentang isi saran/keluhannya dan diberikan langsung kepada petugas atau dimasukkan dalam kotak saran.5. Humas akan menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas keluhan/komplain tersebut.6. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada Komite Medis dan akan di rapatkan di komite medis untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar rumah sakit.7. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.8. Jika jawaban sudah diterima oleh Humas selanjutnya Humas akan menyampaikan jawabannya kepada pasien/pelanggan secara

		<p>langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh Komite Medis (yang sifatnya medis), sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, Humas mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan untuk datang ke rumah sakit atau Humas akan datang ke Rumah yang bersangkutan apabila dibutuhkan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Bila pasien tidak puas Humas akan melaporkan ke Direktur untuk mengatasi permasalahannya. 10. Apabila terkait dengan hukum dan pasien tidak puas. rumah sakit akan berkonsultasi dengan Konsultan Hukum. 11. Setiap keluhan/komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem. <p>B. Pasien Komplain langsung ke Humas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Humas menerima komplain dari pasien melalui <ol style="list-style-type: none"> a. sms (Hp 082136056036) b. telepon Nomor 0282 533010/535233 c. kotak saran d, secara langsung. 2. Humas akan meminta waktu kepada pasien untuk klarifikasi dan meminta jawaban dari unit/ruang/instalasi terkait saat itu juga. 3. Humas akan menyampaikan jawaban kepada pasien sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit/ruang/instalasi terkait. 4. Jika pasien tidak puas dengan jawaban yang diberikan dari unit/ruang/instalasi terkait, maka Humas akan meminta waktu kepada pasien untuk disampaikan ke pihak manajemen/Direktur. 5. Humas menyampaikan komplain kepada manajemen/Direktur. 6. Pihak manajemen akan memberikan jawaban kepada Humas untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dari manajemen, atau Pihak Manajemen/Direktur akan langsung memberikan jawaban kepada pasien/keluarga. 7. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap 8. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. 9. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem.
3.	Waktu Pelayanan	10 – 30 menit

4.	Biaya / Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dan keluarga mendapatkan penjelasan mengenai keluhan yang dialami. 2. Pasien dan keluarga mendapatkan solusi mengenai keluhan tersebut.
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (0282 533010/535233) 3. SMS (Hp 082136056036) 4. Email : bludrsudcilacap@gmail.com 5. Website : rsud.cilacapkab.go.id 6. Secara langsung <p>Pengelolaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. 2. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam. <p>Alur Proses Komplain :</p>  <pre> graph TD A[Pasien komplain] --> B[Petugas] B --> C[Pasien Puas] B --> D[Pasien tidak puas] D --> E[Atasan/Kepala Ruang Terkait] E --> F[Humas] F --> G[Manajemen/Direktur] G --> H[Selesai] C --> H </pre>

14. KEUANGAN

Jenis Pelayanan : Kasir Rawat Jalan dan Kasir Rawat Inap

Dasar Hukum :

- 24) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 25) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 26) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 27) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 28) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- 29) Perbup No. 120 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada BLUD RSUD Cilacap
- 30) Perbup No.2 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>F. Pasien Rawat Jalan Umum Kartu Berobat</p> <p>G. Pasien Rawat Inap Umum Pengantar Pembayaran dari Ruangan/ Bangsal</p> <p>H. Pasien Rawat Inap (Jamkesda) Pengantar Pembayaran dari Ruangan/ Bangsal</p> <p>I. Pasien Rawat Inap BPJS Pengantar Pembayaran dari Ruangan/Bangsal</p>
2.	Prosedur	<p>C. Pembayaran Pasien Rawat Jalan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. Petugas menerima kartu berobat dari pendaftaran dan menginput di billing kemudian dibuatkan kuitansi. 17. Petugas kasir menerima pengantar pembayaran dari masing masing unit pelayanan (Radiologi, Laboratorium dan pelayanan penunjang lainnya). 18. Petugas menyerahkan kuitansi ke Bank Jateng 19. Pasien melakukan transaksi pembayaran di loket Bank Jateng yang berlokasi di RSUD Cilacap 20. Untuk pembayaran Obat/farmasi transaksi pembayaran di loket Bank BNI 1946 yang berlokasi di RSUD Cilacap. 21. Petugas menyarankan kepada pasien untuk menuju ke masing masing klinik yang dikehendaki. <p>D. Pembayaran Pasien Rawat Inap Umum/ Jamkesda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga pasien datang ke kasir dengan membawa pengantar pembayaran dari ruangan. 2. Petugas kasir memverifikasi antara billing dengan dokumen pendukung. 3. Petugas kasir mengkonfirmasi dengan keluarga pasien tentang jumlah biaya perawatan, 4. Petugas kasir mencetak kuitansi (bukti pembayaran) rangkap 3 ,lembar 1.untuk pasien dan lembar 2,3 untuk arsip kasir

		<p>5. Petugas kasir menyerahkan kuitansi kepada Bank Jateng / BNI 1946</p> <p>6. Pasien/keluarga pasien melakukan pembayaran di Bank Jateng</p> <p>E. Pembayaran Pasien Rawat Inap BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga pasien datang ke kasir dengan membawa pengantar pembayaran dari ruangan. 2. Petugas kasir membuat surat pernyataan bukti penitipan (nama, alamat, no.hp dan nominal biaya perawatan yang ditanda tangani petugas kasir dan pasien/keluarga pasien) rangkap 3 lembar 1 untuk pasien,lembar 2 untuk ruangan dan lembar 3 untuk arsip kasir. 3. Petugas kasir menginformasikan kepada pasien/keluarga pasien bahwa hasil verifikasi bpjs belum selesai besarnya iur akan dihubungi lewat telepon/surat.
3.	Waktu Pelayanan	5 menit
4.	Biaya / Tarif	<p>4. Pasien BPJS : Dijamin BPJS</p> <p>5. Pasien Umum Baru :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kartu berobat Rp.10.000,- ▪ Registrasi rawat jalan Rp.10.000,- ▪ Pemeriksaan dokter spesialis Rp. 70.000,- ▪ Pemeriksaan dokter umum Rp. 54.000,- ▪ Pemeriksaan dokter gigi spesialis Rp 74.000,- ▪ Pemeriksaan dokter gigi Rp.58.000,- ▪ Konsultasi dokter spesialis Rp. 70.000,- ▪ Konsultasi Psikologi Rp. 41.000,- ▪ Asuhan gizi Rp 41.000,- ▪ Konsultasi farmasi Rp.41.000,- <p>4. Tarif Akomodasi Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ VIP I Rp.800.000,- ▪ VIP II Rp.700.000,- ▪ Utama I Rp. 450.000,- ▪ Utama II Rp 350.000,- ▪ Kelas I Rp. 250.000,- ▪ Kelas II Rp.200.000,- ▪ Kelas III Rp.140.000,- ▪ Perinatologi Rp. 95.000,- ▪ ICU/ICCU/PICU/NICU Rp. 550.000,- ▪ HCU/IMD Rp.200.000,- <p>5. Pasien Jamkesda</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rawat Jalan <ul style="list-style-type: none"> ○ Dijamin 50% maksimal Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) untuk penyakit khusus dengan kemoterapi, radioterapi dan kontrol pasca operasi. ○ Dijamin 50% maksimal Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) dari total biaya pelayanan kesehatan haemodialisa per bulan. Apabila biaya tindakan Haemodialisa dalam satu bulan lebih dari Rp.5.000.000,-(lima juta rupiah), maka selebihnya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rawat Inap <ul style="list-style-type: none"> ○ Dijamin 50% dari total biaya perawatan rawat inap dan maksimal Rp.5.000.000,- Apabila biaya perawatan rawat inap lebih dari Rp.5.000.000,- maka selebihnya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan.
5.	Produk	<p>4. Pasien Umum : Mendapatkan kuitansi/bukti pembayaran</p> <p>5. Pasien BPJS Rawat Inap mendapatkan Surat Pernyataan Bukti Penitipan Uang</p>
6	Pengelolaan Keluhan / Pengaduan / Apresiasi	<p>Melalui :</p> <p>15. Kotak saran</p> <p>16. Telepon (0282 533010/535233)</p> <p>17. SMS (Hp 082136056036)</p> <p>18. Email : bludrsudcilacap@gmail.com</p> <p>19. Website : rsud.cilacapkab.go.id</p> <p>20. Secara langsung</p> <p>Pengelolaan :</p> <p>7. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada komite medis jika perlu akan di rapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.</p> <p>8. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit paling lambat 2 x 24 jam.</p> <p>Alur Proses Komplain :</p> <pre> graph TD A[Pasien komplain] --> B[Petugas] B --> C[Pasien Puas] B --> D[Pasien tidak puas] D --> E[Atasan/Kepala Ruang Terkait] E --> F[Humas] F --> G[Manajemen/Direktur] G --> H[Selesai] C --> H </pre>

B. MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN

“ Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Perstursn Perundang-Undangan Yang Berlaku ”

Ditetapkan di : Cilacap

DIREKTUR RSUD CILACAP



PRAMESTI GRIANA DEWI