



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



TERAKREDITASI PARIPURNA

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
NOMOR : Kpts.231 /III/2019
TENTANG
REVISI KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUD ARIFIN ACHMAD NOMOR
583/SK/SDM/RSUD/2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa SK Direktur Utama RSUD Arifin Achmad Nomor: 583/SK/SDM/RSUD/2012 tentang Standar Pelayanan Publik tidak sesuai dengan kondisi perkembangan saat ini, sehingga perlu dilakukan perbaikan;
- c. bahwa sehubungan dengan butir a dan b diatas, perlu ditetapkan Keputusan Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Medik (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1438/Menkes/Per/IX/2010 tentang Standar PelayananKedokteran;
8. Keputusan Gubernur Riau No. Kpts.305/II/2010 tanggal 25 Februari 2010 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai Badan Layanan Umum;
9. Surat Keputusan Gubernur Riau No. KPTS.1224/XII/2016 tanggal 30 Desember 2016 tentang Pengangkatan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD TENTANG REVISI KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUD ARIFIN ACHMAD NOMOR 583/SK/SDM/RSUD/2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU.**

- KESATU : Mencabut SK Direktur Utama RSUD Arifin Achmad Nomor: 583/SK/SDM/RSUD/2012 tentang Standar Pelayanan Publik.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan RSUD Arifin Achmad adalah:
1. Pendaftaran Pasien di Instalasi Gawat Darurat
 2. Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Jalan
 3. Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap
 4. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
 5. Pelayanan Instalasi Rawat Inap
 6. Pelayanan Farmasi
 7. Pelayanan Instalasi Patologi Klinik
 8. Pelayanan Instalasi Patologi Anatomi
 9. Pelayanan Instalasi Pemulasaran Jenazah
 10. Pelayanan Hemodialisa
 11. Pelayanan Instalasi Radiologi
- KETIGA : Komponen yang tercantum dalam Standar Pelayanan Publik adalah:
1. Persyaratan
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 3. Jangka Waktu
 4. Biaya/Tarif
 5. Produk Layanan
 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh pemberi maupun penerima layanan dan sebagai acuan dalam penilaian pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dan apabila kemudian hari ditemukan ada kekeliruan, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 8 Maret 2019

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,

dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS
Pembina Utama Muda
NIP. 19640202 198912 1 002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Para Direksi di lingkungan RSUD Arifin Achmad Propinsi Riau
2. Dewan Pengawas RSUD Arifin Achmad
3. Ketua Komite Medik
4. Seluruh Ketua KSM
5. Seluruh Kepala Instalasi
6. Ketua Komite Keperawatan
7. Ketua SPI
8. Arsip

Lampiran : Surat Keputusan Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
 Nomor : Kpts. /III/2019
 Tanggal : 8 Maret 2019
 Tentang : Revisi Keputusan Direktur Utama RSUD Arifin Achmad Nomor
 583 /SK/SDM/RSUD/2012 Tentang Penetapan Standar Pelayanan
 Publik di Lingkungan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. KASUS EMERGENSI a. Pasien Membayar Pribadi/Umum Baru - Kartu identitas/KTP - Mengisi formulir biodata pasien b. Pasien Membayar Pribadi/Umum Lama - Kartu Identitas/ KTP - Kartu Berobat 2. KASUS RUJUKAN a. Pasien Membayar Pribadi/Umum Baru - Surat rujukan - Kartu identitas/KTP b. Pasien Membayar Pribadi Umum Lama - Surat rujukan - Kartu Identitas/KTP - Kartu berobat c. Pasien BPJS-KIS - Surat rujukan - Kartu BPJS-KIS - Kartu Identitas/KTP d. Pasien Jamkesda/Pekanbaru Sehat - Surat rujukan - Kartu Jamkesda - Kartu Identitas/KTP e. Pasien Pihak Ketiga - Jaminan Pihak Ketiga f. Program Keluarga Harapan - Kartu Peserta - Kartu Keluarga g. Gelandang.Pengemis/Terlantar/Penguhuni Panti Sosial/LAPAS - Surat rekomendasi dari Instansi terkait
2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Bagi Pasien Membayar Pribadi/Umum a. Keluarga pasien menyerahkan persyaratan ke petugas admisi b. Petugas menginput data pasien c. Keluarga pasien membayar di kasir 2. Bagi pasien BPJS/KIS a. Keluarga pasien menyerahkan persyaratan ke petugas admisi b. Petugas menginput data pasien c. Keluarga pasien mendapatkan Surat Eligibilitas Peserta

			<p>3. Jamkesda/Pasien Pihak Ketiga/Program Keluarga Harapan/Gelandang/Pengemis/Terlantar/Penghuni Panti Sosial/LAPAS</p> <p>a. Keluarga pasien menyerahkan persyaratan ke petugas admisi</p> <p>b. Petugas menginput data pasien</p> <p>c. Keluarga pasien mendapatkan Surat Jaminan Pelayanan</p>
	3.	JANGKA WAKTU	Jam pelayanan 24 jam
	4.	BIAYA/TARIF	<p>1. Pasien membayar pribadi/Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019</p> <p>2. Pasien BPJS/KIS/Jamkesda/Penghuni LAPAS/Penghuni Panti Sosial : Tidak dipungut biaya</p> <p>3. Asuransi lain: sesuai MoU</p>
	5.	PRODUK LAYANAN	<p>1. Pasien Umum</p> <p>a. Kartu berobat (Pasien baru)</p> <p>b. Dokumen pasien (status pasien)</p> <p>2. Pasien BPJS-KIS</p> <p>a. Surat Eligibilitas Peserta (SEP)</p> <p>b. Kartu berobat (Pasien Baru)</p> <p>c. Dokumen pasien (status pasien)</p> <p>3. Pasien Jamkesda</p> <p>a. Surat Jaminan Pelayanan (SJP)</p> <p>b. Kartu berobat (Pasien Baru)</p> <p>c. Dokumen pasien (status pasien)</p>
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Instalasi Pengaduan Masyarakat</p> <p>1. Telp : 08117690117, 081277870222</p> <p>2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222</p> <p>3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com</p> <p>4. Kotak saran</p>
2.	STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<p>1. Pasien Membayar Pribadi/Umum Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu identitas/KTP - Mengisi formulir biodata pasien <p>2. Pasien Membayar Pribadi Umum Lama</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Identitas/KTP - Kartu berobat <p>3. Pasien BPJS-KIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat rujukan - Kartu BPJS-KIS - Kartu identitas/KTP <p>4. Pasien Jamkesda/Pekanbaru Sehat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat rujukan - Kartu Jamkesda - Kartu Identitas/KTP <p>5. Pasien Pihak Ketiga</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaminan Pihak Ketiga

			<p>6. Program Keluarga Harapan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Peserta - Kartu Keluarga <p>7. Gelandang.Pengemis/Terlantar/Penguhuni Panti Sosial/LAPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat rekomendasi dari Instansi terkait
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<p>A. Pendaftaran melalui <i>Mobile Android</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien BPJS-KIS & Umum (pasien lama): mendaftar di Aplikasi MIRAI RSUD Arifin Achmad H-1/H-2 2) Untuk mencetak Surat Eligibilitas Pasien bagi pasien BPJS-KIS agar menggunakan APM 3) Untuk pasien umum: membeli karcis <p>B. Pendaftaran melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagi pasien BPJS-KIS & Umum (pasien lama): langsung ke Anjungan Pendaftaran Mandiri dengan memasukkan No Rekam Medis dan membawa surat rujukan/kontrol 2) Setelah Pasien mendapatkan Surat eligibilitas peserta, pasien langsung ke poliklinik yang dituju. 3) Bagi pasien umum/ pribadi langsung ke APM setelah itu ke Kasir untuk membeli Karcis <p>C. Pendaftaran manual melalui Loker Pendaftaran</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS - KIS <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antrian di bagian Informasi 2) Setelah nomor antriannya dipanggil pasien menyerahkan berkas ke petugas pendaftaran (surat rujukan dan Kartu BPJS-KIS) 3) Petugas pendaftaran menginput data dan mencetak Surat eligibilitas peserta 4) Setelah mendapatkan Surat eligibilitas peserta pasien langsung menuju ke poliklinik yang dituju b. Pasien Umum/Pribadi <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antrian di bagian Informasi 2) Setelah nomor antriannya dipanggil pasien menyerahkan surat rujukan dan Kartu berobat 3) Petugas pendaftaran menginput data 4) Pasien langsung ke Kasir untuk membeli Karcis c. Pihak Ketiga <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antrian di bagian Informasi 2) Setelah nomor antriannya dipanggil pasien menyerahkan surat rujukan, Kartu berobat dan surat jaminan

			<ul style="list-style-type: none"> 3) Petugas pendaftaran menginput data 4) Pasien langsung ke kasir <p>d. Jamkesda /Program Keluarga Harapan / Gelandangan/ Pengemis/ Terlantar/ Penghuni panti sosial/ LAPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pasien menyerahkan persyaratan ke petugas Pendaftaran di loket Umum & Jamkesda 2) Petugas Pendaftaran menginput data pasien 3) Pasien mendapatkan Surat jaminan pelayanan dari Petugas
	3.	JANGKA WAKTU	<p>Jam pelayanan: Senin s/d Kamis jam 07.00 s/d 11.00 wib Jumat & Sabtu jam 07.00 s/d 10.30 wib</p>
	4.	BIAYA/TARIF	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien membayar pribadi/Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 2. Pasien BPJS/KIS/Jamkesda/Pihak Ketiga/Penghuni LAPAS/Penghuni Panti Sosial : tidak dipungut biaya 3. Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	Pelayanan rawat jalan
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Instalasi Pengaduan Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telp : 08117690117, 081277870222 b. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 c. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com d. Kotak saran
3.	STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien Membayar Pribadi/Umum <ul style="list-style-type: none"> a. Persetujuan Rawat Inap dari DPJP b. Surat Keterangan di Rawat dari Ruang Rawat Inap c. Mengisi formulir Persetujuan Umum d. KTP (jika ada) e. Kartu berobat (jika ada) 2. Pasien BPJS/KIS/Jamkesda <ul style="list-style-type: none"> a. Persetujuan Rawat Inap dari DPJP b. Surat Keterangan di Rawat dari Ruang Rawat Inap c. Mengisi formulir Persetujuan Umum d. Surat Rujukan dari FKTP e. Kartu BPJS/KIS/Jamkesda f. KTP 3. Pasien Pihak Ketiga <ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan Pihak Ketiga 4. Program Keluarga Harapan <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Program Keluarga Harapan b. Kartu Keluarga

			<ul style="list-style-type: none"> 5. Gelandang/Pengemis/Terlantar <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Rekomendasi Dinas Sosial 6. Penghuni Panti Sosial/LAPAS <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Rekomendasi Panti Sosial/LAPAS
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ul style="list-style-type: none"> A. Pasien Membayar Pribadi/Umum <ul style="list-style-type: none"> 1) Keluarga Pasien menyerahkan persyaratan ke petugas admisi 2) Petugas admisi menginput data pasien 3) Keluarga pasien membayar di kasir B. Pasien BPJS/KIS <ul style="list-style-type: none"> 1) Keluarga pasien menyerahkan persyaratan ke petugas admisi 2) Petugas admisi menginput data pasien 3) Keluarga pasien mendapatkan SEP C. Jamkesda/ Program Keluarga Harapan/Gelandang/Pengemis/Terlantar/Penghuni panti sosial/LAPAS <ul style="list-style-type: none"> 1) Keluarga/petugas yang mengantar pasien menyerahkan persyaratan ke petugas admisi 2) Petugas admisi menginput data pasien 3) Keluarga/petugas yang mengantar pasien mendapatkan Surat Jaminan Pelayanan D. Pasien Pihak Ketiga <ul style="list-style-type: none"> 1) Pasien menyerahkan surat rujukan, Kartu berobat dan surat jaminan kepada petugas admisi 2) Petugas Admisi menginput data pasien Pasien langsung diantar ke Ruang Rawat Inap
	3.	JANGKA WAKTU	Kelengkapan administrasi dipenuhi maksimal 3X24 jam hari kerja
	4.	BIAYA/TARIF	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien membayar pribadi/Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 2. Pasien BPJS/KIS/Jamkesda/Pihak Ketiga/ Penghuni LAPAS/Penghuni Panti Sosial : tidak dipungut biaya 3. Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	Pelayanan rawat inap
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Instalasi Pengaduan Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> a. Telp : 08117690117, 081277870222 b. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 c. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com d. Kotak saran
4.	STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien Membayar Pribadi/Umum Membawa karcis ke poliklinik yang dituju 2. Pasien BPJS /KIS Membawa SEP ke poliklinik yang dituju 3. Pasien Jamkesda Surat Jaminan Pelayanan, Kartu Jamkesda, Kartu

			<p>Identitas/KTP diserahkan kepada poliklinik yang dituju</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien Pihak Ketiga Jaminan Pihak Ketiga 5. Program Keluarga Harapan Surat jaminan Pelayanan, Kartu Peserta, Kartu Keluarga diserahkan kepada poliklinik yang dituju 6. Gelandang/Pengemis/Terlantar/Penghuni Panti Sosial/LAPAS Surat jaminan Pelayanan, Surat rekomendasi dari Instansi terkait diserahkan ke poliklinik yang dituju
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melapor ke petugas poliklinik yang dituju 2. Pasien menunggu panggilan untuk dilakukan pemeriksaan oleh perawat/bidan 3. Pasien dipanggil oleh perawat/bidan untuk dilakukan pengkajian keperawatan 4. Pemeriksaan oleh dokter spesialis/sub spesialis 5. Hasil pemeriksaan dokter: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien diberi resep dan mengambil obat selanjutnya Pulang b. Pasien Rawat jalan lanjutan diberi resep dan surat kontrol, mengambil obat selanjutnya pulang c. Pasien konsul ke bagian lain, bila ada indikasi d. Pasien Rawat Inap, diberikan surat pengantar rawat inap e. Pasien dikembalikan ke faskes pengirim dengan diberikan surat rujuk balik f. Pasien pemeriksaan penunjang/ rencana tindakan diberi surat pengantar surat penunjang 6. Untuk rawat jalan lanjutan akan diberikan surat kontrol dengan syarat: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS/Jamkesda : Surat rujukan belum habis masa berlaku (90 hari sejak diterbitkan) b. Untuk pasien selesai Rawat Inap, diberi resume medik dari Rawat Inap pengganti surat kontrol.
	3.	JANGKA WAKTU	<p>Setiap hari kerja Hari Senin s.d Kamis : 08.00 – 14.00 wib Hari Jumat: 08.00 -11.30 wib Hari Sabtu: 08.00 – 13.00 wib</p>
	4.	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 2. JKN/Jamkesda : Tidak dipungut biaya 3. Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Karcis 2. Pasien BPJS: Surat Eligibilitas Peserta 3. Pasien Jamkesda: Surat Jaminan Pelayanan 4. Dokumen medik / status pasien

	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Instalasi Pengaduan Masyarakat 1. Telp : 08117690117, 081277870222 2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com 4. Kotak saran
5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP			
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	1. Surat pengantar orang sakit/permintaan rawat inap 2. Surat Eligibilitas Peserta dan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap 3. Surat Rujukan
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Menerima informasi dari IGD dan Instalasi Rawat Jalan untuk rawat inap 2. Petugas IGD atau Instalasi Rawat Jalan mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang
	3.	JANGKA WAKTU	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
	4.	BIAYA/TARIF	1. Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 2. JKN/Jamkesda : Tidak dipungut biaya 3. Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	Pelayanan Rawat Inap
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Instalasi Pengaduan Masyarakat 1. Telp : 08117690117, 081277870222 2. SMS /WAPengaduan: 08117690117, 081277870222 3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com 4. Kotak saran
6. STANDAR PELAYANAN FARMASI			
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	1. Surat Eligibilitas Peserta dan Surat Jaminan Pelayanan 2. Karcis berobat 3. Resep 4. Persyaratan Formularium Nasional
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pasien memasukkan resep ke Depo Farmasi 2. Petugas Farmasi memeriksa, menyeleksi dan menelaah resep 3. Petugas farmasi mengambilkan obat, membuat etiket, dan mengemas obat 4. Petugas farmasi memeriksa kembali pemakaian

			<p>obat yang telah disiapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas farmasi menyerahkan obat ke pasien disertai informasi terkait obat Petugas farmasi menginput data pemakaian obat ke SIM RS
	3.	JANGKA WAKTU	<ol style="list-style-type: none"> Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit
	4.	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 JKN/Jamkesda : Tidak dipungut biaya Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	Pelayanan Farmasi
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Instalasi Pengaduan Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> Telp : 08117690117, 081277870222 SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 Email : pengaduanrsudaa@gmail.com Kotak saran
7.	STANDAR PELAYANAN INSTALASI PATOLOGI KLINIK		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> Pasien BPJS/KIS <ol style="list-style-type: none"> Formulir permintaan pemeriksaan laboratorium dari dokter Surat elegibilitas peserta (SEP) Pasien Umum/Membayar Pribadi/Panel <i>Medical Check Up</i> (MCU) <ol style="list-style-type: none"> Formulir permintaan pemeriksaan Laboratorium dari dokter. Bukti pembayaran dari kasir Pasien Jamkesda/ Gelandang/ Pengemis/ Terlantar/ Penguhuni Panti Sosial/LAPAS/Pihak Ketiga: <ol style="list-style-type: none"> Formulir permintaan pemeriksaan Laboratorium Surat Jaminan Pelayanan
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<p>Tata Cara Persiapan pemeriksaan</p> <ol style="list-style-type: none"> Puasa minimal 12 jam sebelum pemeriksaan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Gula darah puasa Urea N Asam urat Trigliserida Kolesterol Kolesterol HDL Kolesterol LDL Puasa tidak boleh lebih dari 14 jam Selama puasa hanya boleh minum air putih tanpa gula Hindari merokok, makan permen karet, konsumsi minuman beralkohol dan obatan obatan karena

			<p>akan mempengaruhi hasil pemeriksaan</p> <p>5. Apabila konsumsi obat-obatan tidak mungkin dihentikan maka informasikan kepada petugas Laboratorium</p> <p>6. Hindari aktifitas fisik / olahraga sebelum pengambilan bahan pemeriksaan</p>
	3.	JANGKA WAKTU	<p>1. Laboratorium IGD dan Bank Darah melayani selama 24 jam, setiap hari</p> <p>2. Laboratorium Sentral :</p> <p>a. Senin sampai Kamis: 07.30 Wib - 14.30 Wib</p> <p>b. Jumat 07.30 Wib - 12.00 Wib</p> <p>c. Sabtu 07.30 Wib - 13.00 Wib</p> <p>3. Respon Time setelah ada sampel pemeriksaan:</p> <p>a. Darah Rutin Tanpa LED → 60 Menit</p> <p>b. Darah Rutin + LED → 90 Menit</p> <p>c. Kimia Darah → 120 Menit</p> <p>d. Imunoserologi → 180 Menit</p> <p>e. Hemostasis → 100 Menit</p> <p>f. Elektrolit → 120 Menit</p> <p>g. Urinalisa → 60 Menit</p> <p>h. Agda → 15 Menit</p>
	4.	BIAYA/TARIF	<p>1. Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019</p> <p>2. JKN/Jamkesda : Tidak dipungut biaya</p> <p>3. Asuransi lain: sesuai MOU</p>
	5.	PRODUK LAYANAN	<p>1. Hasil Pemeriksaan Laboratorium</p> <p>2. Klarifikasi hasil pemeriksaan</p>
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Instalasi Pengaduan Masyarakat</p> <p>1. Telp : 08117690117, 081277870222</p> <p>2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222</p> <p>3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com</p> <p>4. Kotak saran</p>
8.	STANDAR PELAYANAN INSTALASI PATOLOGI ANATOMI		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<p>1. Pasien Umum</p> <p>a. Formulir Permintaan PA yang diisi lengkap</p> <p>b. Spesimen yang telah di fiksasi larutan formalin buffer 10 % diberi label identitas.</p> <p>c. Memberikan bukti pembayaran</p> <p>2. Pasien BPJS/KIS/Jamkesda</p> <p>a. Formulir Permintaan Patologi Anatomi yang diisi lengkap.</p> <p>b. Resume Medik</p> <p>c. Surat Eligibilitas Pasien/Surat Jaminan Pelayanan</p> <p>d. Bahan Pemeriksaan atau spesimen.</p>

			<p>e. Hasil penunjang lain (bila ada)</p> <p>f. Hasil pemeriksaan PA dari biopsi/ operasi sebelumnya untuk pemeriksaan Imunohistokimia</p>
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan laboratorium PA dilakukan Setiap jam kerja: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin s/d Kamis jam 07.30 wib – 15.00 wib b. Jumat jam 07.30 wib – 12.00 wib c. Sabtu jam 07.30 wib – 13.00 wib 2. Bahan pemeriksaan atau Spesimen diserahkan ke laboratorium Patologi Anatomi 3. Petugas laboratorium menerima dan melakukan identifikasi bahan pemeriksaan atau spesimen. 4. Petugas laboratorium Patologi Anatomi mencatat identitas pasien dibuku register. 5. Petugas memasukkan billing pembayaran dan diberikan kepada pasien atau pengantar spesimen dibayarkan kekasir, pasien / pengantar spesimen kembali ke laboratorium Patologi Anatomi untuk menyerahkan kwitansi bukti pembayaran (bagi pasien umum) 6. Petugas laboratorium Patologi Anatomi memberikan kertas pengambilan hasil pemeriksaan.
	3.	JANGKA WAKTU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sitologi : 3 hari 2. Histologi : 7 hari 3. Imunohistokimia : 12 hari 4. Frozen Section : 30 Menit
	4.	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 2. JKN/Jamkesda : Tidak dipungut biaya 3. Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	<p>Pelayanan Patologi Anatomi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sitopatologi 2. Histopatologi 3. Imunohistokimia 4. Frozen Section (VC)
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Instalasi Pengaduan Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : 08117690117, 081277870222 2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com 4. Kotak saran
9.	STANDAR PELAYANAN INSTALASI PEMULASARAN JENAZAH		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Forensik : Surat Permintaan Visum dari Penyidik. 2. Untuk Penitipan/Pengawetan/Penyelenggaraan Jenazah : Surat Keterangan Kematian

	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyidik mengantar jenazah disertai Surat Permintaan Visum. 2. Pengantar jenazah atau Penyidik mengisi Surat penitipan jenazah. 3. Dokter akan melakukan visum ,sesuai permintaan penyidik. 4. Jenazah boleh dibawa pulang oleh keluarga sesuai SPO Instalasi Pemulasaran Jenazah. 5. Bila belum ada keluarga ,maka dapat disimpan sementara di kulkas jenazah. 6. Bila keluarga atau Penanggung jawab jenazah minta tolong dilakukan Pengawetan atau Penyelenggaraan jenazah , maka dilaksanakan sesuai SPO dan keyakinan agama masing masing.
	3.	JANGKA WAKTU	Pelayanan 24 jam
	4.	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Peraturan Gubernur Riau No.02 tahun 2019. 2. Untuk bahan bahan kelengkapan jenazah seperti ; <ol style="list-style-type: none"> a. kain kafan , b. baju , c. jas , d. bahan pengawet , e. peti jenazah f. dan lain lain, menjadi tanggung jawab pihak keluarga menyediakannya. 3. Tidak berlaku BPJS-KIS atau JAMKESDA.
	5.	PRODUK LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Forensik (Visum Jenazah) 2. Penitipan jenazah 3. Pengawetan jenazah 4. Penyelenggaraan jenazah
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Instalasi Pengaduan Masyarakat <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : 08117690117, 081277870222 2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com 4. Kotak saran
10	STANDAR PELAYANAN HEMODIALISA		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS 3. Kartu Jamkesda 4. Surat Rujukan / Kontrol 5. Surat Pengantar Hemodialisa
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Rawat Jalan BPJS-KIS/Jamkesda <ol style="list-style-type: none"> a. Mencetak Surat Eligibilitas Peserta/Surat Jaminan Pelayanan b. Membawa Surat Eligibilitas Peserta/Surat Jaminan Pelayanan ke Unit Hemodialisa

			<ul style="list-style-type: none"> c. Skrining pemeriksaan bagi pasien baru dan akan di ulang setiap 6 bulan d. Pasien di terima dan dilakukan asesmen Hemodialisa e. Tindakan hemodialisis dilakukan sesuai instruksi Dokter f. Setelah selesai tindakan hemodialisa, pasien di observasi dan di persilahkan pulang. g. Khusus BPJS: melakukan pendaftaran dengan <i>Finger Print</i> <p>2. Pasien Rawat Jalan Pasien Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pendaftaran b. Melapor ke petugas Hemodialisa untuk penginputan data pasien c. Membayar di kasir <p>3. Pasien Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien yang telah terjadwal dari Rawat Inap yang sudah di-skrining di antar ke Unit Hemodialisa untuk dilakukan pemeriksaan (Asesmen) sebelum dilakukan tindakan Hemodialisa b. Tindakan Hemodialisa dilakukan sesuai instruksi Dokter c. Setelah tindakan hemodialisa selesai pasien di kembalikan ke Rawat Inap.
	3.	JANGKA WAKTU	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran ± 5 menit 2. Lama proses tindakan hemodialisa reguler 4 - 5 jam 3. Lama proses tindakan hemodialisa SLEED 6 - 10 jam
	4.	BIAYA/TARIF	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 2. JKN/Jamkesda : Tidak dipungut biaya 3. Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	Pelayanan tindakan hemodialisa
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Instalasi Pengaduan Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Telp : 08117690117, 081277870222 2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com 4. Kotak saran
11	STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI		
	NO	KOMPONEN	URAIAN
	1.	PERSYARATAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS-KIS/Jamkesda a. Formulir permintaan pemeriksaan radiologi dari dokter pengirim b. Lembar surat eligibilitas peserta (SEP)/ Surat Jaminan Pelayanan (SJP)

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien Umum/Pihak Ketiga/<i>Medical Check Up</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir permintaan pemeriksaan radiologi dari dokter pengirim b. Surat jaminan pihak ketiga c. Bukti pembayaran dari kasir
	2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan tanpa kontras 2. Pemeriksaan dengan kontras <ol style="list-style-type: none"> a. Lakukan cek Ureum dan Kreatinin b. Puasa 4–10 jam (berdasarkan jenis pemeriksaan yang berlaku) c. Hindari merokok d. Datang sesuai jadwal yang ditentukan e. Mengikuti arahan dari petugas radiologi
	3.	JANGKA WAKTU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi Radiologi IGD: Layanan 24 jam 2. Instalasi Radiologi Sentral: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin s.d Kamis: 07.30 – 14.30 wib b. Jumat : 07.30 – 12.00 wib c. Sabtu : 07.30 – 13.00 wib
	4.	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019 2. JKN/Jamkesda : Tidak dipungut biaya 3. Asuransi lain: sesuai MoU
	5.	PRODUK LAYANAN	Layanan Radiologi
	6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Instalasi Pengaduan Masyarakat <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp : 08117690117, 081277870222 2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222 3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com 4. Kotak saran

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 8 Maret 2019

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,

dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS
Pembina Utama Muda
NIP.19640202 198912 1 002

