



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANAH ABANG
DINAS KESEHATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANAH ABANG

NOMOR 720 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANAH ABANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANAH ABANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sesuai asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tanah Abang tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tanah Abang;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi;
 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2022;
 5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit;
 8. Peraturan Gubernur Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan RSUD Kelas C dan Kelas D;
 9. Peraturan Gubernur Nomor 114 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah;
 10. Keputusan Gubernur Nomor 993 Tahun 2017 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANAH ABANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TANAH ABANG

KESATU : Menetapkan standar pelayanan pada RSUD Tanah Abang, yang terdiri dari:

1. Standar Pelayanan Loker Pendaftaran;
2. Standar Pelayanan IGD;
3. Standar Pelayanan Rawat Jalan;
4. Standar Pelayanan Vaksinasi Umroh;
5. Standar Pelayanan TB DOTS;

6. Standar Pelayanan PDP;
7. Standar Pelayanan Fisioterapi;
8. Standar Pelayanan Rawat Inap;
9. Standar Pelayanan Radiologi;
10. Standar Pelayanan Laboratorium;
11. Standar Pelayanan Farmasi;
12. Standar Pelayanan Gizi;
13. Standar Pelayanan Humas/Pengaduan;
14. Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah;
15. Standar Pelayanan Instalasi Bedah (Kamar Operasi/ OK);
16. Standar Pelayanan Ambulance; dan
17. Standar Pelayanan Rekam Medis.

- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, para pengawas/ Pembina, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA** : Evaluasi dan perubahan dalam penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali atau sesuai kebutuhan dan segala sesuatu yang tidak diatur dan di dalam keputusan ini maka dapat mengacu pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- KEEMPAT** : Biaya untuk pelaksanaan Standar Pelayanan dalam Keputusan Direktur RSUD Tanah Abang ini dibebankan pada Anggaran RSUD Tanah Abang.
- KELIMA** : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tanah Abang Nomor 861 Tahun 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tanah Abang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal 19 Maret 2024

 DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TANAH ABANG,



WISNU EKO PRASETYO
NIP. 198205012011011008

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
2. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta
3. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta
4. Kepala Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Pusat

Lampiran:
Keputusan Direktur RSUD Tanah Abang
Nomor 720 Tahun 2024
Tanggal 19 Maret 2024

A. PENDAHULUAN

RSUD Tanah Abang berada di Kota Administrasi Jakarta Pusat, merupakan daerah pemukiman padat penduduk dan pusat grosir terbesar di Asia Tenggara. Luas wilayah Kecamatan Tanah Abang adalah 819.785 Ha, terdiri dari 7 Kelurahan, 67 Rukun Warga, 714 Rukun Tetangga. RSUD Tanah Abang terletak di Jalan KH. Mas Mansyur No.30 Kelurahan Kebon Kacang, Kecamatan Tanah Abang Jakarta Pusat. Luas tanah 2,581 m² dengan luas bangunan sebesar 2,245 m².

Batas wilayah Kecamatan Tanah Abang yaitu :

- Sebelah Utara : Kecamatan Gambir
- Sebelah Timur : Kecamatan Menteng
- Sebelah Selatan : Kota Administrasi Jakarta Barat
- Sebelah Barat : Kota Administrasi Jakarta Selatan (Jalan Gatot Subroto)

I. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
4. Peraturan Gubernur Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan RSUD Kelas C dan Kelas D;
5. Peraturan Gubernur Nomor 114 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah;
6. Keputusan Gubernur Nomor 993 Tahun 2017 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D;

II. Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas

Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan Klasifikasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit adalah sebagai berikut:

1. Halaman Parkir
2. Ruang Admisi
3. Ruang Tunggu
4. Ruang Poliklinik Spesialis
5. Ruang Fisioterapi
6. Ruang Klinik TB DOTS
7. Ruang IGD
8. Ruang Rawat Inap

9. Ruang Bersalin
10. ICU/HCU
11. Ruang Perinatologi
12. Kamar Operasi
13. Laboratorium
14. Radiologi
15. CSSD
16. Laundry
17. Ruang Gizi
18. Ruang Pertemuan
19. Ruang Pimpinan
20. Ruang Manajemen
21. Ruang Konsultasi
22. Ruang Laktasi
23. Gudang ATK
24. Gudang Obat
25. Mushola
26. Toilet
27. Alat bantu penyanggah disabilitas
28. Ambulans
29. CCTV
30. Genset
31. Komputer
32. Telepon
33. Meja
34. Kursi
35. Alat tulis
36. Penyejuk ruangan
37. Lemari

III. Kompetensi Pelaksana

Sumber daya manusia pada RSUD Tanah Abang dalam pelayanan kepada masyarakat memerlukan kompetensi tertentu sehingga dapat melaksanakan pelayanan secara optimal. Keberhasilan pelayanan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan tugas masing-masing sebagai berikut :

N o	Jabatan	Jenjang Pendidikan	Pelatihan
1	Direktur	Profesi Kedokteran	1. Pengadaan Barang dan Jasa 2. PPK Tipe C 3. Manajemen BLUD
2	Kepala Subbagian Tata Usaha	Profesi Apoteker	1. Pengelolaan Barang Milik Daerah
3	Kepala Seksi Pelayanan Medis	Profesi Kedokteran	1. Diklat SPIP 2. Pengadaan Barang dan Jasa 3. Manajemen BLUD

4	Kepala Seksi Keperawatan dan Penunjang Medis	S1 Keperawatan	1. Pelatihan Barang dan Jasa 2. Manajemen Proyek
5	Kepala Satuan Pelayanan Keuangan dan Perencanaan	S1 Akuntansi	1. Penyusunan Keuangan BLUD 2. Pengadaan Barang dan Jasa
6	Kepala Satuan Pelayanan Umum dan Kepegawaian	S1 Ilmu Administrasi Negara	1. Teknis Manajer Energi Pada Bangunan Gedung 2. Pengadaan Barang dan Jasa
7	Koordinator Instalasi IGD dan Rawat Inap	Profesi Kedokteran	1. Pelatihan Pelaksana Pelayanan Vaksinasi Internasional dan ICV 2. Pelatihan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak (KTPA)
8	Koordinator Instalasi Ruang Khusus dan OK	Profesi Kedokteran	1. Workshop Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) 2. Pelatihan Pembimbing Klinik dengan Model Perceptorship bagi Tenaga Kesehatan
9	Koordinator Instalasi Rawat Jalan dan Keperawatan	Profesi Keperawatan	1. Tata Kelola Klinis Keperawatan Bagi Komite Keperawatan di RS 2. Penguatan Etika Profesi dalam Asuhan Keperawatan
10	Koordinator Instalasi Penunjang Medis	D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan	1. Pelatihan Barang dan Jasa 2. Pelatihan Service Culture
11	Koordinator Instalasi Penunjang Non Medis	D3 Kesehatan Lingkungan	1. Peran Asosiasi Instalasi Gas Medik Indonesia dalam Peningkatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia
12	Penanggung Jawab IGD	D3 Keperawatan	1. Pelatihan Manajemen IGD 2. Workshop Manajemen Tata Laksana Kegawat Daruratan Cedera Kepala di Fasyankes DKI Jakarta
13	Penanggung Jawab Rawat Jalan	Profesi Keperawatan	1. Workshop Manajemen Program Infeksi Laten TB (ILT/ITB) dan pemberian TPT pada tingkat Prov DKI Jakarta 2. Pelatihan Service Culture

14	Penanggung Jawab Perinatologi	Profesi Keperawatan	1. Pelatihan Neonatus 2. Pelatihan Service Culture
15	Penanggung Jawab Fisioterapi	D3 Fisioterapi	1. Seminar dan Workshop Terapi Inhalasi dan Fisioterapi pada Gangguan Jalan Napas dan Batuk Tidak Efektif 2. Pelatihan Service Culture
16	Penanggung Jawab ICU/HCU	D3 Keperawatan	1. Pelatihan ICU dasar 2. Pelatihan Penanganan Kegawatdaruratan
17	Penanggung Jawab Rawat Inap dan Ruang Bersalin	D3 Keperawatan	3. Pelatihan Manajemen Ruang Rawat 4. Pelatihan Penanganan Kegawatdaruratan
18	Penanggung Jawab Kamar Operasi	D3 Keperawatan	1. Workshop Standar Akreditasi Pelayanan Anestesi dan Bedah (PAB) 2. Pelatihan OK Dasar
19	Penanggung Jawab Radiologi	D3 Radiologi	1. Seminar dan Workshop Radiologi "Manajemen Pelayanan Radiologi di Era Digitalisasi" 2. Pelatihan Service Culture
20	Penanggung Jawab Laboratorium	D3 Analisis Kesehatan	1. Pelatihan Plebotomi 2. Pelatihan Service Culture
21	Penanggung Jawab Gizi	D4 Gizi	1. Pelatihan NCP Food Service 2. Sertifikasi Okupasi Nasional Penjamah Makanan (Food Handler)
22	Penanggung Jawab Laundry	SMA	1. Pelatihan Manajemen Linen dan Laundry Rumah Sakit 2. Pelatihan EWS, Triase dan Code Blue
23	Penanggung Jawab IPSRS	SMA	1. Pelatihan dan Penanggulangan Kebakaran 2. Training Emergency Lift
24	Penanggung Jawab IT	S1 Teknik Informatika	1. Workshop SIMRS Khanza 2. Bimbingan Teknis CRM
25	Penanggung Jawab Rekam Medis dan Loker Pendaftaran	D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan	1. Bimtek Pelaporan Data Rumah Sakit Terintegrasi Dashboard Dinkes Provinsi DKI Jakarta 2. Pelatihan Coding for Coders
26	Penanggung Jawab Sanitasi dan Kesehatan Lingkungan	S1 Kesling	1. Pengelolaan Limbah Rumah Sakit 2. Pelatihan Service Culture

27	Penanggung Jawab Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)	D3 Kesling	1. Pelatihan Manajemen Keselamatan Kebakaran Gedung / MKKG 2. Pelatihan Penanggulangan Bencana Alam dan Gempa Bumi
28	Penanggung Jawab CSSD	D4 Kebidanan	1. Pelatihan CSSD 2. Pelatihan PPI Dasar
29	Penanggung Jawab Farmasi	Profesi Apoteker	1. Pelatihan Aseptic Dispensing 2. Pelatihan Teknik Komunikasi Dalam Pentalaksanaan Pasien Hipertensi Untuk Apoteker
30	Penanggung Jawab Umum	D3 Kebidanan	1. Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 2. Diklat Pengelolaan Barang Daerah
31	Koordinator Kepegawaian	D3 Manajemen Informatika	1. Desain Sistem Penilaian Kinerja bagi RS yang Menerapkan BLUD 2. Workshop Perhitungan SDMK Tingkat Provinsi DKI Jakarta
32	Koordinator Driver Ambulan	SMA	1. Pelatihan Defensive Driving 2. Pelatihan Service Culture

IV. Pengawasan Internal

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktivitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (on the track) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan, sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktivitas program dan kegiatan pada RSUD Tanah Abang. Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang dan dilaksanakan secara periodik, adapun jenjang pelaporannya sebagai berikut :

No	Pelapor	Atasan Langsung	Laporan
1	Direktur	Kepala Dinas Kesehatan DKI Jakarta	Insidental dan Periodik
2	Kepala Subbagian Tata Usaha	Direktur	Insidental, Rutin dan Periodik
3	Kepala Seksi Pelayanan Medis	Direktur	Insidental, Rutin dan Periodik
4	Kepala Seksi Keperawatan dan Penunjang Medis	Direktur	Insidental, Rutin dan Periodik

5	Kepala Satuan Pelayanan Keuangan dan Perencanaan	Kepala Subbagian Tata Usaha	Insidental, Rutin dan Periodik
6	Kepala Satuan Pelayanan Umum dan Kepegawaian	Kepala Subbagian Tata Usaha	Insidental, Rutin dan Periodik
7	Koordinator Instalasi IGD dan Rawat Inap	Kepala Seksi Pelayanan Medis	Insidental, Rutin dan Periodik
9	Koordinator Instalasi Pelayanan Ruang Khusus dan OK	Kepala Seksi Pelayanan Medis	Insidental, Rutin dan Periodik
10	Koordinator Instalasi Rawat Jalan dan Keperawatan	Kepala Seksi Pelayanan Medis	Insidental, Rutin dan Periodik
11	Koordinator Instalasi Pelayanan Penunjang Medis	Kepala Seksi Keperawatan dan Penunjang Medis	Insidental, Rutin dan Periodik
12	Koordinator Instalasi Pelayanan Penunjang Non Medis	Kepala Seksi Keperawatan dan Penunjang Medis	Insidental, Rutin dan Periodik
13	Para Koordinator, Para Penanggung Jawab, dan Kepala Ruangan	Para Koordinator Instalasi	Insidental, Rutin dan Periodik

V. Jumlah Pelaksana

No	Bagian	Jabatan	Uraian Tugas Dalam Proses Pelayanan	Jumlah
1	Manajemen	Direktur	Mengawasi, mengendalikan, dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan	1 orang
		Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Melaksanakan koordinasi, monitoring dan evaluasi kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan di RSUD Tanah Abang	1 orang
		Kepala Seksi Pelayanan Medis	Melaksanakan koordinasi, monitoring dan evaluasi kegiatan	1 orang

			elayanan medis, Pelayanan kegawatdaruratan, Perawatan semi intensif, kamar operasi dan keselamatan kerja	
		Kepala Seksi Keperawatan dan Penunjang Medis	Melaksanakan kegiatan monitoring, evaluasi, pengawasan dan pengendalian serta pembinaan pelayanan pelaksanaan kegiatan pelayanan penunjang medis dan keperawatan	1 orang
2	Dokter	Dokter Umum	Menjalankan pelayanan medis sebagai Dokter Umum dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	16 orang
		Dokter Gigi	Menjalankan pelayanan medis sebagai Dokter Gigi dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	2 orang
		Dokter Spesialis	Menjalankan pelayanan medis sebagai Dokter Spesialis dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	22 orang
3	Perawat		Menjalankan pelayanan medis sebagai Perawat Umum dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	54 orang
4	Bidan		Menjalankan pelayanan medis sebagai Bidan dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	14 orang
5	Terapis Gigi dan Mulut		Menjalankan pelayanan medis sebagai terapis gigi dan mulut dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	2 orang

6	Apoteker		Menjalankan pelayanan medis sebagai Apoteker dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	3 orang
7	Asisten Apoteker		Menjalankan pelayanan medis sebagai Asisten Apoteker dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	9 orang
8	Radiografer		Menjalankan pelayanan medis sebagai Radiografer dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	5 orang
9	Analisis Laboratorium		Menjalankan pelayanan medis sebagai Analisis Laboratorium dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	8 orang
10	Fisioterapis		Menjalankan pelayanan medis sebagai Fisioterapis dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	3 orang
11	Refraksionis		Menjalankan pelayanan medis sebagai Refraksionis dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	1 orang
12	Penata Anestesi		Menjalankan pelayanan medis sebagai Penata Anestesi dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	1 orang
13	Nutrisionis		Menjalankan pelayanan medis sebagai Nutrisionis dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	3 orang
14	Tata Boga		Menjalankan pelayanan medis sebagai Tata Boga dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	4 orang

15	Penunjang Non Medis		Menjalankan pelayanan medis sebagai Penunjang Medis dan meningkatkan mutu Rumah Sakit	6 orang
16	JFU		Membantu pelaksanaan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Rumah Sakit	49 orang
17	PJLP : 1. CS 2. Security		Menjalankan tugas keamanan dan ketertiban serta memelihara kebersihan lingkungan Rumah Sakit	32 orang
Jumlah				238 orang

VI. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Tanah Abang kepada masyarakat berupa :

1. Proses pelayanan dilakukan setelah berkas persyaratan lengkap;
2. Pasien dilayani sesuai nomor antrian;
3. Produk layanan yang akuntabel;
4. Tersedianya akses pelayanan untuk penyandang disabilitas;
5. Senyum, Salam, Sapa, Santun; dan
6. Tersedianya Dokter dan petugas medis yang kompeten dan profesional.

VII. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan (Pasien Safety)

Jaminan pelayanan yang diberikan RSUD Tanah Abang saat ini, antara lain:

1. Bebas dari pungutan liar;
2. Keamanan dan kenyamanan area pelayanan, area ruang tunggu, area rawat jalan dan rawat inap, area parkir serta seluruh area Rumah Sakit pada umumnya;
3. Kerahasiaan dokumen pasien rekam medis; dan
4. Tersedianya CCTV di RSUD Tanah Abang

VIII. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penilaian kinerja pelaksana pada RSUD Tanah Abang dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Pelayanan setiap 6 bulanan atau 1 tahunan.

A. STANDAR PELAYANAN PADA RSUD TANAH ABANG

1. Standar Pelayanan Pendaftaran

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	A. Pendaftaran melalui petugas pendaftaran 1. Pasien pasien BPJS/ASKES/KJS/KIS/Jaminan Kesehatan lain a. KTP/ Kartu Identitas lain b. Kartu BPJS/ASKES/KJS/KIS c. Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) d. Kartu Berobat RSUD Tanah Abang bagi pasien lama e. Surat pengantar dari Jaminan Kesehatan lain 2. Pasien Umum a. KTP/ Kartu Identitas lain b. Kartu Berobat RSUD Tanah Abang bagi pasien lama B. Pasien pendaftaran Mandiri melalui mesin anjungan (untuk pasien lama) 1. Kartu Berobat RSUD Tanah Abang bagi pasien lama 2. Kartu BPJS bagi pasien BPJS C. Pendaftaran Online melalui aplikasi jak sehat 1. Menunjukkan kode booking/ wa blast 2. Kartu Berobat RSUD Tanah Abang bagi pasien lama 3. Kartu BPJS bagi pasien BPJS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	. Pendaftaran di tempat (<i>on-site</i>) 1. Pasien menunjukkan KTP 2. Pasien menunjukkan surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (bila ada) 3. Pasien menerima bukti registrasi pendaftaran 4. Pasien melakukan penyelesaian administrasi di petugas admission/ kasir 5. Pasien menuju ruang pelayanan yang dituju A. Pendaftaran <i>online</i> : 1. Pasien menunjukkan kode booking/ wa blast dari RSUD Tanah Abang kepada petugas pendaftaran 2. Pasien menerima bukti registrasi pendaftaran 3. Pasien menuju ruang pelayanan yang dituju
3.	Jangka Waktu	10 menit
4.	Biaya/tariff	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk Pelayanan	1. Pasien BPJS : SEP dan Bukti registrasi pendaftaran 2. Pasien umum dan jaminan lain : Bukti registrasi

		pendaftaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

2. Standar Pelayanan IGD

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	A. Pasien BPJS dan jaminan kesehatan lain : 1. Kartu BPJS/ASKES/KIS/kartu jaminan kesehatan lain 2. KTP / Kartu Identitas lain 3. Kartu berobat RSUD Tanah Abang bagi pasien lama B. Pasien Umum: 1. Fotokopi KTP 2. Kartu berobat RSUD Tanah Abang bagi pasien lama C. Orang terlantar : 1. Mengisi formulir identitas dari Rumah Sakit
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien masuk ke IGD dan dilakukan Triase 2. Keluarga/pengantar pasien melakukan pendaftaran 3. Dokter IGD melakukan pemeriksaan dan penatalaksanaan pasien sesuai dengan urutan prioritas 4. Keluarga/ pengantar pasien menyelesaikan administrasi di petugas admission/kasir 5. Pasien/ keluarga pasien menerima resep/ surat rujukan/ surat pengantar ranap/surat keterangan kematian
3.	Jangka Waktu	Respon time triase = 5 menit Lama pelayanan = sesuai dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk Layanan	1. Resep 2. Surat Rujukan 3. Surat Pengantar Rawat Inap 4. Surat Keterangan Kematian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com

	Masukan	4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram =@rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan
--	---------	--

3. Standar Pelayanan Rawat Jalan (Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Anak, Spesialis Bedah, Spesialis Kandungan, Spesialis Saraf, Spesialis THT, Spesialis Mata, Spesialis Anestesi, Spesialis Gigi Orthodontis dan Konservasi, Medical Check Up, Klinik gigi)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Bukti registrasi pendaftaran 2. SEP bagi pasien BPJS 3. Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau Surat Kontrol Ulang dari dokter spesialis RSUD Tanah Abang 4. Bukti pembayaran bagi pasien umum
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Perawat memanggil pasien sesuai nomor antrian dan melakukan asesmen keperawatan pada pasien 2. Pasien dipanggil menggunakan mesin panggilan oleh dokter sesuai nomor antrian 3. Dokter memberikan surat keterangan medis/ surat rujukan / surat konsultasi internal/ surat pengantar rawat inap / formulir pengantar fisioterapi / formulir klaim rawat jalan fisioterapi / surat kontrol fisioterapi / surat keterangan sehat/ surat keterangan bebas narkoba/surat keterangan tidak buta warna/surat keterangan dokter / surat keterangan disabilitas kepada pasien. 4. Dokter memasukkan data e-resep / permintaan pemeriksaan radiologi / permintaan pemeriksaan laboratorium sesuai kebutuhan pasien ke dalam sistem ERM (Elektronik Rekam Medis) 5. Pasien menerima hasil pemeriksaan dokter
3.	Jangka waktu	1. 10 menit (tanpa tindakan) 2. 30 menit dengan tindakan (atau lebih sesuai kondisi pasien)

4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2019 3. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 4. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	1. Surat Keterangan Medis 2. Surat Rujukan 3. Surat Konsultasi Internal 4. Surat Pengantar Rawat Inap 5. Formulir pengantar fisioterapi 6. Formulir Klaim Rawat Jalan Fisioterapi 7. Surat Kontrol Fisioterapi 8. Surat Keterangan USG 9. Surat Keterangan Sehat 10. Surat Keterangan Bebas Narkoba 11. Surat Keterangan Tidak Buta Warna 12. Surat Keterangan Dokter 13. Surat Keterangan Disabilitas
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

4. Standar Pelayanan Pemberian Vaksinasi dan Umroh

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Bukti registrasi pendaftaran 2. Bukti pembayaran 3. Fotokopi Paspor yang berlaku (untuk meningitis dan yellow fever) 4. Fotokopi KTP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien mengisi formulir persetujuan tindakan 2. Perawat melakukan asesmen keperawatan pada pasien 3. Dokter melakukan anamnesa dan vaksinasi kepada pasien 4. Perawat memberikan buku sertifikat vaksinasi internasional dan atau kartu vaksinasi kepada pasien. 5. Pasien menerima buku sertifikat vaksinasi dan atau kartu vaksinasi.
3.	Jangka Waktu	60 menit
4.	Biaya/tarif	Sesuai Surat Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Nomor 1024/-1.778.11 tentang Persetujuan

		Tarif Pelayanan Vaksinasi Internasional
5.	Produk Pelayanan	Buku sertifikat vaksinasi internasional dan atau kartu vaksinasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

5. Standar Pelayanan Poliklinik TB DOTS

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Bukti registrasi pendaftaran 2. Surat pengantar dari Spesialis Penyakit Dalam bagi pasien baru 3. Kartu TB 02 bagi pasien lama
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Perawat memanggil pasien sesuai nomor antrian dan melakukan asesmen keperawatan pada pasien 2. Dokter melakukan pemeriksaan fisik dan tatalaksana penyakit pasien sesuai diagnosis pasien 3. Dokter memasukkan data e-resep / permintaan pemeriksaan radiologi / permintaan pemeriksaan laboratorium sesuai kebutuhan pasien ke dalam sistem ERM (Elektronik Rekam Medis) 4. Dokter memberikan surat keterangan medis/ surat rujukan / surat konsultasi internal/ kepada pasien. 5. Pasien mendapatkan hasil pemeriksaan dokter
3.	Jangka Waktu	15 - 30 menit
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk Layanan	1. Surat keterangan medis 2. Surat rujukan (sesuai kebutuhan) 3. Surat Konsul Internal (sesuai kebutuhan)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang = 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

6. Standar Pelayanan Poliklinik PDP

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Bukti registrasi pendaftaran 2. Surat pengantar dari Spesialis Penyakit Dalam bagi pasien baru

		3. Kartu Pasien PDP (bagi pasien lama)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Perawat memanggil pasien sesuai nomor antrian dan melakukan asesmen keperawatan pada pasien 2. Dokter melakukan pemeriksaan fisik dan tatalaksana penyakit pasien 3. Dokter memasukkan data e-resep / permintaan pemeriksaan radiologi / permintaan pemeriksaan laboratorium sesuai kebutuhan pasien ke dalam sistem ERM (Elektronik Rekam Medis) 4. Dokter memberikan surat keterangan medis/ surat rujukan / surat konsultasi internal/ kepada pasien. 5. Pasien mendapatkan hasil pemeriksaan dokter
3.	Jangka Waktu	30 menit
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk Layanan	1. Surat keterangan medis 2. Surat rujukan (sesuai kebutuhan) 3. Surat Konsul Internal (sesuai kebutuhan)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang = 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

7. Standar Pelayanan Spesialis Rehabilitas Medik dan Fisioterapi

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Bukti registrasi pendaftaran 2. Pasien baru : Surat pengantar fisioterapi dari dokter spesialis Rehabilitasi Medik 3. Pasien lama : Surat kontrol ulang
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien datang ke Klinik Fisioterapi 2. Perawat melakukan pemeriksaan tanda vital pasien sesuai dengan nomor antrian 3. Fisioterapis melakukan tindakan terapi 4. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir 5. Pasien menerima formulir kontrol ulang/ Surat Keterangan Medis
3.	Jangka waktu	30 menit
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta

		Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D
		3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	1. Formulir kontrol ulang, atau 2. Surat Keterangan Medis
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

8. Standar Pelayanan Rawat Inap (Umum, Bersalin, Perinatologi, HCU dan Isolasi)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar Rawat Inap (SPR) dari dokter IGD atau dokter spesialis rawat jalan 2. KTP / Kartu Identitas lain 3. SEP dan Kartu BPJS bagi pasien BPJS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Keluarga pasien melakukan pendaftaran rawat inap pada petugas admission dengan menyerahkan surat pengantar rawat dari dokter IGD/dokter spesialis 2. Perawat IGD/klinik spesialis mengantar dan melakukan serah terima pasien ke ruang rawat inap 3. Pasien mendapatkan pelayanan asuhan sesuai profesi (medis/keperawatan/farmasi/gizi) 4. Visit dokter setiap hari kerja
3.	Jangka waktu	Visite dokter pada jam kerja setiap hari kerja, Senin s/d Sabtu
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	1. Resume Medis 2. Surat Rujukan 3. Surat Keterangan Kematian 4. Surat Keterangan Rawat (sesuai kebutuhan)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

9. Standar Pelayanan Pemeriksaan Radiologi

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Untuk rujukan internal RS : Permintaan pemeriksaan radiologi Online 2. Untuk rujukan eksternal RS : - Surat Pengantar pemeriksaan Radiologi dari dokter yang sudah dilengkapi dengan diagnosa dokter. - Untuk pasien umum : Bukti pembayaran 3. Untuk rujukan pemeriksaan USG : - Surat Pengantar pemeriksaan USG dari dokter yang sudah dilengkapi dengan diagnosa dokter.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemeriksaan USG : a. Pasien datang ke unit radiologi untuk melakukan penjadwalan pemeriksaan USG dengan membawa surat permintaan pemeriksaan USG b. Petugas radiologi akan memberikan Form penjadwalan dan penjelasan persiapan pemeriksaan USG. c. Pasien datang sesuai jadwal ke Unit Radiologi dan menyerahkan persyaratan d. Petugas USG melakukan verifikasi data dan memanggil pasien sesuai nomor antrian e. Dokter spesialis radiologi melakukan pemeriksaan USG f. Petugas USG memberikan surat pengambilan hasil USG 2. Pemeriksaan Radiologi : a. Pasien datang ke Unit Radiologi b. Petugas Radiologi melakukan verifikasi data sesuai dengan data yang teregister di permintaan radiologi online. dan memanggil pasien sesuai antrian. c. Petugas Radiologi melakukan pemeriksaan d. Petugas Radiologi akan melakukan pengiriman hasil radiologi secara online melalui aplikasi wassapp ke nomer hp pasien yang sudah tercatat di pendaftaran e. Untuk hasil radiologi pasien rujukan eksternal, akan di berikan berupa hard copy berupa film rontgen dan kertas hasil
3.	Jangka waktu	1. Pemeriksaan USG : a. Nomor 1.a sampai 1.c selama 30 menit b. Nomor 1.d diambil setelah 1 hari kerja 2. Pemeriksaan Radiologi : a. Nomor 2.a sampai 2.c selama 60 menit

		b. Nomor 2.d diambil setelah 1-2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	1. Hasil Pemeriksaan USG 2. Hasil Pemeriksaan Radiologi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

10. Standar Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien BPJS : b. Bukti registrasi pendaftaran c. Formulir permintaan pemeriksaan laboratorium 2. Pasien Umum: a. Bukti registrasi pendaftaran b. Bukti pembayaran c. Formulir permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien datang ke laboratorium dan menyerahkan persyaratan 2. Petugas laboratorium memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas mengambil, mengolah sampel dan mencatat hasil pemeriksaan 4. Pasien menerima hasil pemeriksaan melalui aplikasi whatsapp
3.	Jangka waktu	120 Menit
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran dan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com

	masuk	4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram =@rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan
--	-------	--

11. Standar Pelayanan Pengambilan Obat (Farmasi)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Pasien Umum dan BPJS : a. E- Resep / Resep Manual
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas Farmasi input dan validasi E-Resep / Resep manual 2. Petugas Farmasi membuat kwitansi obat 3. Pasien Umum membayar obat ke kasir 4. Pasien membayar obat ke kasir dan menyerahkan kwitansi obat ke bagian Farmasi 5. Petugas farmasi menyiapkan dan menyerahkan obat ke Pasien 6. Pasien menerima Obat
3.	Jangka waktu	1. Resep racikan selama 60 menit 2. Resep non racikan selama 30 menit
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	Obat dan Barang Medis Habis Pakai
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram =@rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

12. Standar Pelayanan Konsultasi Gizi

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien BPJS : a. Bukti registrasi pendaftaran b. Surat konsul gizi dari klinik spesialis 2. Pasien Umum: a. Bukti registrasi pendaftaran b. Bukti pembayaran pelayanan gizi c. Surat konsul gizi (jika ada)

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien datang ke Klinik Gizi 2. Petugas gizi memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas Gizi memberikan konsultasi (assesment, diagnosa , intervensi dan monitoring) kepada pasien dan keluarga pasien 4. Pasien mendapatkan Leaflet konsultasi Gizi dan Formulir hasil konsultasi gizi
3.	Jangka waktu	30 Menit
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	1. Leaflet konsultasi Gizi 2. Formulir hasil konsultasi gizi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

13. Standar Pelayanan Humas / Keluhan Pelanggan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pengaduan secara lisan, tertulis, via media online, website, aplikasi CRM (Citizen Relationship Management) 2. Identitas (Nama & Nomor Handphone)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara lisan, tertulis, via media online, website 2. Humas menerima dan mencatat pengaduan 3. Humas melakukan penelaahan awal : a. Warna Merah (cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian mengancam system/kelangsungan organisasi) b. Warna Kuning (cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material dll) c. Warna Hijau (tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial) 4. Pengaduan distribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran atau pemeriksaan lebih lanjut 5. Penyampaian tanggapan terhadap Pelapor
3.	Jangka waktu	1. 1x24 jam Komplain Kategori Merah 2. Maksimal 3 hari Komplain Kategori Kuning 3. Maksimal 7 hari Komplain Kategori Hijau

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir Tindak Lanjut Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.iakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

14. Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. KTP / Kartu Identitas lain nya pasien 2. Kartu Keluarga (KK) pasien 3. KTP/ Kartu Identitas penanggung jawab
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas Pemulasaran / transit jenazah menerima informasi dari tim medis bahwa ada pasien meninggal 2. Keluarga pasien menerima informasi terkait pasien sudah meninggal dari Dokter / perawat / tenaga medis lain nya 3. Perawat IGD/klinik spesialis melakukan perawatan dan merapih kan jenazah 4. Perawat melakukan serah terima jenazah kepada petugas Pemulasaran jenazah ke ruang jenazah 5. Pemulangan jenazah menggunakan ambulance jenazah
3.	Jangka waktu	1. Waktu tanggap petugas pemulasaran jenazah setelah menerima informasi terkait bahwa pasien meninggal ≤ 15 menit 2. Waktu untuk jenazah berada di ruang transit jenazah sampai pemulangan jenazah kepada pihak keluarga minimal 2 jam / setelah penyelesaian administrasi
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	Transit jenazah / Perawatan jenazah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

15. Standar Pelayanan Instalasi Bedah (Kamar Operasi/ OK)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Status pasien lengkap dengan hasil konsul 2. Pasien di puasakan 6 – 8 jam 3. Daerah operasi di cukur sesuai dengan indikasi 4. Surat informed consent operasi dan pembiusan 5. Darah transfusi sesuai indikasi 6. Alat kesehatan sesuai indikasi dokter
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Keluarga pasien melakukan pendaftaran rawat inap pada petugas admission dengan menyerahkan surat pengantar rawat dari dokter IGD/dokter spesialis 2. Perawat IGD/klinik spesialis mengantar dan melakukan serah terima pasien ke ruang rawat inap 3. Pasien mendapatkan pelayanan asuhan sesuai profesi (medis/keperawatan/farmasi/gizi) 4. Visit dokter setiap hari kerja
3.	Jangka waktu	1. Operasi kecil $\pm$ 1 jam 2. Operasi Sedang $\pm$ 2 jam 3. Operasi besar $\pm$ 4 jam
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	1. Tindakan operasi Bedah Umum 2. Tindakan operasi Obsgin 3. Tindakan operasi THT 4. Laporan operasi oleh dokter operator 5. Laporan anestesi oleh dokter spesialis anestesi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram =@rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

16. Standar Pelayanan Ambulans

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Penggunaan mobil ambulans digunakan pada saat dibutuhkan. 2. Ambulans dapat digunakan oleh seluruh pasien RSUD Tanah Abang yang membutuhkan. 3. Penggunaan mobil ambulans untuk keadaan memindahkan pasien baik gawat darurat maupun tidak gawat darurat dari RSUD Tanah Abang ke fasilitas kesehatan lainnya yang dituju. 4. Ambulans harus dikemudikan oleh sopir ambulans.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas IGD/Rawat Inap menyatakan pasien perlu rujukan atas petunjuk dari dokter penanggung jawab 2. Petugas IGD/Rawat Inap menjelaskan dan meminta persetujuan keluarga pasien untuk dirujuk 3. Keluarga pasien setuju 4. Petugas IGD/Rawat Inap mendaftarkan rujukan pasien dalam Sistem Rujukan Terintegrasi (menghubungi Rumah Sakit yang dituju terkait kesiapan penerimaan rujukan) 5. Dalam Sistem Rujukan Terintegrasi, Rumah Sakit yang dituju menyetujui dan siap menerima pasien rujukan 6. Petugas IGD/Rawat Inap membuat surat rujukan 7. Bagi pasien umum, petugas IGD/Rawat Inap membuat rincian biaya pasien pulang dan biaya penggunaan ambulans 8. Keluarga pasien membayar di Loker Pembayaran dan menerima kwitansi (bagi pasien umum), dan menerima surat rujukan 9. Petugas IGD/Rawat Inap mempersiapkan kesiapan pasien dan petugas ambulans mempersiapkan kesiapan mobil ambulans 10. Petugas IGD/Rawat Inap mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan ambulans. Setelah selesai mengantarkan dan kembali ke RSUD Tanah Abang, petugas menulis laporan kegiatan.
3.	Jangka waktu	1. Pendaftaran Sistem Rujukan Terintegrasi : Maksimal 10 menit. 2. Waktu antar ambulans ke RS rujukan : Maksimal 2 jam
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	Layanan Rujukan Pasien dari RSUD Tanah Abang ke fasilitas kesehatan yang dituju
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

17. Standar Pelayanan Rekam Medis

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar Rawat Inap (SPR) dari dokter IGD atau dokter spesialis rawat jalan 2. KTP / Kartu Identitas lain 3. SEP dan Kartu BPJS bagi pasien BPJS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Keluarga pasien melakukan pendaftaran rawat inap pada petugas admission dengan menyerahkan surat pengantar rawat dari dokter IGD/dokter spesialis 2. Perawat IGD/klinik spesialis mengantar dan melakukan serah terima pasien ke ruang rawat inap 3. Pasien mendapatkan pelayanan asuhan sesuai profesi (medis/keperawatan/farmasi/gizi/penunjang lainnya) 4. Visit dokter setiap hari kerja
3.	Jangka waktu	Visite dokter pada jam kerja setiap hari kerja, Senin s/d Sabtu
4.	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya bagi pasien BPJS 2. Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2018 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C dan D 3. Sesuai Peraturan perundang-undangan lain
5.	Produk pelayanan	1. Resume Medis 2. Surat Rujukan 3. Surat Keterangan Kematian 4. Surat Keterangan Rawat (sesuai kebutuhan)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon RSUD Tanah Abang 021-3150427 2. Whatsapp / SMS = 081585212733 3. Email = rsutnabang@gmail.com 4. Website = www.rsudtanahabang.jakarta.go.id 5. Instagram = @rsudtanahabang 6. Kotak saran dan pengaduan

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TANAH ABANG,



WISNU EKO PRASETYO
NIP. 198205012011011008



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANAH ABANG
DINAS KESEHATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

Maklumat Pelayanan

‘Dengan ini, kami menyatakan sanggup
menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
yang telah ditetapkan’

‘Dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami, tidak sesuai
dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, kami bersedia
menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku’

Jakarta, 19 Maret 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TANAH ABANG,



WISNU EKO PRASETYO
NIP. 198205012011011008

NOTULEN RAPAT

PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANAH ABANG

1. Pembahasan Standar Pelayanan Pendaftaran

Hari/tanggal : Jum'at, 08 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Pendaftaran sudah menggunakan mesin anjungan mandiri, proses pendaftaran menjadi mudah dan cepat
- Beberapa warga masih ada yang kurang paham dalam menggunakan mesin anjungan mandiri
- Pendaftaran online sangat memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran di klinik.
- Masih ada beberapa pasien belum mendapatkan wa blast informasi pendaftaran online H-1
- Saran dari masyarakat, jika ada pasien 1 /2 orang yang datang ingin berobat ke klinik spesialis sebaiknya tidak ditolak walaupun sudah lewat dari jam pendaftaran (lewat sedikit), karena dikhawatirkan sifatnya *urgent / emergency*

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Sebaiknya ada petugas yang mendampingi dalam proses registrasi pada mesin anjungan mandiri, melakukan optimalisasi pendaftaran online khususnya wa blast H-1. Untuk saran dari pasien terkait penerimaan pasien untuk klinik spesialis lewat dari jam pendaftaran, sebaiknya ke IGD langsung jika dirasa *urgent / emergency* karena nanti tetap bisa dikonsulkan ke spesialis / DPJP.

2. Pembahasan Standar Pelayanan IGD

Hari/tanggal : Jumat, 15 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Pelayanan yang diberikan sudah baik dan cepat
- Tingkatkan keramahan petugas IGD

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Pelayanan IGD sesuai dengan standar pelayanan, pertahankan yang sudah baik dan tingkatkan pelayanan yang sudah berjalan.

3. Pembahasan Standar Pelayanan Rawat Jalan / Poliklinik Dokter Spesialis

Hari/tanggal : Jumat, 8 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Standar pelayanan sudah jelas
- Petugas lebih mengarahkan pasien dengan jelas terutama untuk pasien yang baru pertama kali berobat.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Standar pelayanan yang sudah ada dipertahankan.

4. Pembahasan Standar Pelayanan Pemberian Vaksinasi

Hari/tanggal : Jumat, 8 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Alur pelayanan mudah dipahami
- Saran : fotokopi KTP dan paspor bisa tetap diterima bila hanya ada foto di hp

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Standar pelayanan mudah dimengerti.

5. Pembahasan Standar Pelayanan Klinik TB DOTS

Hari/tanggal : Jumat, 8 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Rancangan standar pelayanan yang ada mudah dimengerti
- Persyaratan tidak menyulitkan pasien

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Standar pelayanan mudah dimengerti.

6. Pembahasan Standar Pelayanan Klinik PDP

Hari/tanggal : Jumat, 8 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Rancangan standar pelayanan yang ada mudah dimengerti
- Persyaratan yang ada pada standar pelayanan tidak menyulitkan pasien
- Kerahasiaan data pasien diutamakan

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Standar pelayanan yang sudah ada dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik.

7. Pembahasan Standar Pelayanan Rawat Inap

Hari/tanggal : Jumat, 15 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Pelayanan rawat inap sudah baik dan cepat
- Pertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik
- Petugas rawat inap ramah-ramah

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Pelayanan rawat inap sesuai dengan standar pelayanan, mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan yang sudah berjalan.

8. Pembahasan Standar Pelayanan Fisioterapi

Hari/tanggal : Jum'at 08 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Menurut masyarakat, pelayanan sudah memuaskan, namun antrian terlalu lama jika ke dokter rehab medik.
- Standar pelayanan fisioterapi mudah dipahami.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

- Alur yang sudah dipersingkat karena telah menggunakan e-rekam medis.
- Pendaftaran sudah dipermudah melalui aplikasi online jak sehat.

9. Pembahasan Standar Pelayanan Konsultasi Gizi

Hari/tanggal : Jum'at 08 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Pelayanan pada konsultasi gizi sudah baik dan mudah dimengerti
- Pelayanan Gizi di rawat inap sangat baik, makanan sangat enak dan diterima pasien.
- Pelayanan Gizi di klinik sangat membantu dalam pelayanan Gizi khususnya pasien stunting.
- Masih ada beberapa petugas yang belum memperkenalkan diri saat menerima pasien baru di rawat inap.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Melaksanakan pelayanan konsultasi gizi sesuai dengan standar pelayanan, mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan yang sudah berjalan serta membuat kalimat standar saat pemberian makanan pasien di rawat inap.

10. Pembahasan Standar Pelayanan Laboratorium

Hari/tanggal : Jum'at 08 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Pelayanan laboratorium sangat baik dalam memberikan pelayanan, mulai dari komunikasi yang ramah dan baik, alur yang sudah ada mudah untuk dijalankan.
- Hasil laboratorium sudah dalam bentuk digital sehingga mempersingkat waktu pasien di laboratorium.
- Hasil laboratorium digital cukup jelas dan diterima pasien.
- Masih ada hasil laboratorium yang belum terkirim ke whatsapp pasien.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Meningkatkan pelayanan yang ada saat ini agar menjadi lebih baik lagi, khususnya pelayanan penyerahan hasil laboratorium yang masih ada belum diterima pasien dengan bekerjasama lintas unit dengan unit pendaftaran dan IT.

11. Pembahasan Standar Pelayanan Radiologi

Hari/tanggal : Jum'at 08 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Pelayanan pada unit radiologi sudah baik dan sudah memuaskan, petugas ramah dan sudah mengadaptasi 5R.
- Pelayanan Radiologi dalam pemberian hasil radiologi baik film dan ekspertise sudah baik dengan sudah tidak manual melainkan berbasis digital dan terkirim ke whatsapp pribadi pasien.
- Pasien mudah menerima hasil radiologi tanpa harus kembali ke radiologi untuk mengambil hasil radiologi.
- Masih ada hasil radiologi yakni film yang tidak terkirim semua, sehingga membuat pasien konfirmasi ulang ke radiologi.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Meningkatkan pelayanan Radiologi yang ada saat ini agar menjadi lebih baik lagi, khususnya pelayanan penyerahan hasil Radiologi yang masih belum lengkap foto yang diterima pasien.

12. Pembahasan Standar Pelayanan Farmasi

Hari/tanggal : Jum'at 08 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Standar pelayanan pengambilan obat farmasi meliputi pasien umum dan BPJS dengan waktu tunggu sesuai standar pencapaian mutu (SPM), 60 menit untuk obat racik dan 30 menit untuk obat non racik.
- Pemanggilan pasien di farmasi masih manual sehingga terkadang pasien tidak mendengar saat petugas memanggil.
- Waktu tunggu obat racik cukup lumayan dibandingkan obat non racik.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Melaksanakan pelayanan farmasi sesuai dengan standar pelayanan, mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan yang sudah berjalan.

13. Pembahasan Standar Pelayanan Humas / Keluhan Pelanggan

Hari/tanggal : Jum'at, 8 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

Rata – rata respon dari masyarakat terkait dengan penanganan keluhan direspon dengan cepat dan baik serta memberikan solusi atas keluhan yang dialami oleh pengguna layanan. Standar pelayanan keluhan yang sudah ada mudah dimengerti dan tata cara penyampaian keluhan juga mudah. RSUD Tanah Abang memiliki WA Care Line sebagai media untuk memfasilitasi terkait dengan informasi dan layanan keluhan pelanggan. Media untuk menyampaikan keluhan yang tersedia saat ini sudah baik , lengkap dan mudah untuk di akses.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Melaksanakan pelayanan humas / keluhan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan, mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan senantiasa meningkatkan pelayanan yang sudah berjalan.

14. Pembahasan Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah

Hari/tanggal : Kamis, 7 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

Pelayanan Pemulasaran Jenazah sudah baik dalam memberikan pelayanan, mulai dari komunikasi yang ramah sampai dengan penjelasan informasi kepada keluarga pasien terkait pelayanan pemulasaran jenazah

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Peningkatan Sarana dan Prasana untuk mendukung Pelayanan Pemulasaran Jenazah sesuai dengan standar pelayanan menjadi lebih baik lagi

15. Pembahasan Standar Pelayanan Kamar Operasi/ OK

Hari/tanggal : Rabu, 5 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

- Rancangan standar pelayanan yang ada mudah dimengerti dan sudah sesuai standar
- Persyaratan yang ada pada standar pelayanan tidak menyulitkan masyarakat

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Standar pelayanan yang sudah ada dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik dan lebih mudah dimengerti.

16. Pembahasan Standar Pelayanan Ambulans

Hari/tanggal : Jumat / 1 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

Masukan dari masyarakat terkait standar pelayanan ambulans yang sudah ada termasuk baik dan memudahkan masyarakat atau pasien, alur yang sudah ada mudah dimengerti serta tata cara pelayanan ambulans juga dapat diakses dengan mudah.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Tindak lanjut standar pelayanan ambulans agar mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada saat ini agar menjadi lebih baik.

17. Pembahasan Standar Pelayanan Rekam Medis

Hari/tanggal : Jum'at 08 Maret 2024

Tempat : Aula RSUD Tanah Abang

Masukan dan saran masyarakat :

Masukan dari masyarakat dalam pengurusan pelepasan informasi medis sudah dilakukan dengan baik dan cepat.

Kesimpulan & Tindak Lanjut :

Tindak lanjut pelayanan rekam medis agar mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pengurusan pelepasan informasi medis agar menjadi lebih baik.

Jakarta, 19 Maret 2024

Mengetahui

Direktur^h
RSUD Tanah Abang,



dr. Wisnu Eko Prasetyo
NIP. 198205012011011008

Kepala Subbagian Tata Usaha
RSUD Tanah Abang,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dyan", is written over the text of the Kepala Subbagian Tata Usaha.

Dyan Sulistyorini, S.Si, Apt.
NIP 197010312000032002