



**RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 08 TAHUN 2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

- Menimbang:**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit dengan Keputusan Direktur RSKD Duren Sawit.
- Mengingat:**
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang

5. Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5231);
6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 307, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5612);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5942);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
15. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 20 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Khusus Daerah;
16. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 222 Tahun 2016 tentang Pedoman Pemberian Remunerasi Bagi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Khusus Daerah;
17. Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2091 Tahun 2006 tentang Penetapan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit sebagai Unit Kerja Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Secara Penuh;
18. Keputusan Direktur Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Provinsi DKI Jakarta.
19. Keputusan Direktur Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Nomor 88 Tahun 2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Provinsi DKI

Jakarta;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**
- KESATU** : **Memberlakukan Standar Pelayanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.**
- KEDUA** : **Standar Pelayanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup :**
1. Pelayanan Admisi
 2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
 3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
 4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap, Intensif, dan Bedah Sentral
 5. Pelayanan Kamar Bersalin
 6. Pelayanan Instalasi Laboratorium
 7. Pelayanan Instalasi Radiologi
 8. Pelayanan Instalasi Farmasi
 9. Pelayanan Instalasi Gizi
 10. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik
 11. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Psikososial
 12. Pelayanan Instalasi Kesehatan Jiwa Masyarakat
 13. Pelayanan Kamar Jenazah
 14. Pelayanan *Public Service Center*
 15. Pelayanan Kasir
 16. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan
- KETIGA** : **Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara atau pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.**
- KEEMPAT** : **Keputusan ini berlaku mulai sejak tanggal ditetapkan.**

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 20 Januari 2023

**DIREKTUR RSKD DUREN SAWIT
PROVINSI DKI JAKARTA,**



**NIKENSARI KOESRINDARTIA
NIP. 197303272006042021**

Lampiran I : Keputusan Direktur
RSKD Duren Sawit
Nomor : 08 Tahun 2023
Tanggal : 20 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT

A. GAMBARAN UMUM

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

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

Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Daerah tipe A Khusus Non Pendidikan yang terletak di Jakarta Timur. Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit melayani pasien umum dan BPJS.

Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit berlokasi di Jl Duren Sawit Baru

No 2, dengan telpon nomor; 021 - 8628686, fax nomor 021-8628659, serta alamat e-mail : rskddurensawit@jakarta.go.id

RSKD Duren Sawit memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSKD Duren Sawit adalah 726 orang, yang terdiri dari Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Perawat dan Bidan, Tenaga Kesehatan Lain, dan Tenaga Non Kesehatan.

Tabel-1
Jumlah Ketenagaan di RSKD Duren Sawit
Tahun 2022

Jenis Tenaga	Jumlah
Dokter SubSpesialis Anak (Sp.A) Neurologi	1
Dokter SubSpesialis Anak (Sp.A) Tumbuh Kembang & Pediatri Sosial	1
Dokter Spesialis Anak (Sp.A)	2
Dokter Spesialis Anestesiologi (Sp.An)	3
Dokter Spesialis Bedah (Sp.B)	2
Dokter Spesialis Ilmu Kesehatan THT Kl (Sp.THT-KL)	2
Dokter Spesialis Neorologi/Saraf (Sp.S)	2
Dokter Spesialis Paru - Pulmonologi (Sp.P)	2
Dokter Spesialis Penyakit Dalam (Sp.PD)	4
Dokter Spesialis Obstetri & Ginekologi - Kebidanan & Kandungan (Sp.OG)	4
Dokter Sub Spesialis Jiwa (Sp.KJ) Anak Dan Remaja	1
Dokter Spesialis Psikiatri - Kedokteran Jiwa (Sp.KJ)	8
Dokter Spesialis Ilmu Kesehatan Kulit Dan Kelamin (Sp.KK)	2
Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah (Sp.JP)	1
Dokter Spesialis Urologi (Sp.U)	1
Dokter Spesialis Orthopedi & Traumatologi (Sp.OT)	2
Dokter Spesialis Bedah Thoraks Dan Kardiovaskuler (Sp.BTKV)	1
Dokter Umum	24
Dokter Gigi Spesialis Bedah mulut / Maksilofasial (Sp.BM)	1
Dokter Gigi Spesialis Kawat Gigi - Orthodontis (Sp.Ort)	1
Dokter Gigi	2
Psikologi Klinis	2
Refraksionis Optisien/Optometriss	1
Dokter Spesialis Radiologi (Sp.Rad)	2

Dokter Spesialis Patologi Klinik (SP.PK)	1
Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik (Sp.RM)	2
Dokter Spesialis Gizi Klinis (Sp.GK)	1
Perawat	294
Apoteker	7
Tenaga Teknis Kefarmasian (Asisten Apoteker)	25
Ahli Teknologi Laboratorium Medik (Analisis Lab. Kesehatan)	15
Fisioterapi	6
Okupasi Terapi	6
Terapis Wicara	2
Radiografer	10
Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3
Nutrisionis	4
Sanitasi Lingkungan	3
Teknisi Transfusi Darah	2
Admisi	7
CSSD	5
Gas Medis	1
Administrasi Instalasi Farmasi	1
Petugas Instalasi Gizi	7
Administrasi Instalasi Laboratorium	1
Administrasi Instalasi Rekam Medik	6
Petugas Laundry / Kamar Jenazah	9
Bidan	6
Terapis Gigi dan Mulut (Perawat Gigi)	1
Asisten Penata Anestesi	1
Elektromedis	2
Kesekretariatan	10
Pemasaran & Humas	3
Pemeliharaan Sarana & Prasarana	12
Rumah Tangga & Perlengkapan	4
Pengurus Barang	1
Petugas Ambulance	7
Petugas House Keeping	75
Petugas Keamanan	67
Akuntansi	2
Mobilisasi Dana	8

Perbendaharaan & Verifikasi	10
Bendahara	3
Koordinator Satuan Pelaksana SIM RS	1
Koordinator Satuan Pelaksana Perencanaan	1
Staf Satuan Pelaksana Perencanaan	1
Koordinator Satuan Pelaksana Kepegawaian	1
Staf Satuan Pelaksana Kepegawaian	5
Koordinator Satuan Pelaksana Pemberdayaan SDM	1
Staf Satuan Pelaksana Pemberdayaan SDM	2
Koordinator Satuan Pelaksana Diklat	1
Staf Satuan Pelaksana Diklat	2
SPI	2
Komite Mutu	2
K3	1
Komite PPI	4
Keswamas	1

B. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional RSKD Duren Sawit berdasarkan pada:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 307, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5612);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5942);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
14. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 20 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Khusus Daerah;
15. Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2091 Tahun 2006 tentang Penetapan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit sebagai Unit Kerja Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Secara Penuh;
16. Keputusan Direktur Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Provinsi DKI Jakarta;
17. Keputusan Direktur Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Nomor 88 Tahun 2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Provinsi DKI Jakarta.

C. SARANA DAN PRASARANA

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang adadisesuaikan dengan standar pelayanan pada masing unit atau instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSKD Duren Sawit juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSKD Duren Sawit adalah:

1. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, IGD dan Rawat Inap

2. Pelayanan Gawat Darurat Kasus Jiwa dan Non Jiwa
3. Pelayanan Rawat Jalan Jiwa :
 - a. Anak dan Remaja
 - b. Dewasa
 - c. Geriatri
 - d. Adiksi
4. Pelayanan Rawat Jalan Non Jiwa :
 - a. Spesialis Penyakit Dalam
 - b. Spesialis Anak
 - c. Spesialis Obstetri dan Gynecolog
 - d. Spesialis Bedah Umum
 - e. Spesialis Paru
 - f. Spesialis THT
 - g. Spesialis Kulit dan Kelamin
 - h. Spesialis Orthopedi
 - i. Spesialis Jantung
 - j. Spesialis Orthodonti
 - k. Spesialis Bedah Mulut
 - l. Spesialis Syaraf
 - m. Spesialis Gizi Klinis
 - n. Spesialis Rehabilitasi Medis
 - o. Spesialis Bedah Thorax dan Vaskular
 - p. Spesialis Bedah Syaraf
5. Pelayanan Layanan Unggulan :
 - a. Klinik Gangguan Belajar
 - b. Klinik Tumbuh Kembang Anak
 - c. Klinik Demensia Care Center
 - d. Klinik Geriatri Terpadu
 - e. Klinik Jiwa (Neuro Psikiatri)
 - f. Klinik Addiction Care Center
6. Pelayanan Rehabilitasi Psikososial
7. Pelayanan Hemodialisis
8. Pelayanan ECT
9. Pelayanan ESWL
10. Pelayanan Endoskopi
11. Pelayanan Penunjang Medis
 - a. Pemeriksaan Laboratorium
 - b. Pemeriksaan Radiologi
 - c. Rehabilitasi Medis (Fisioterapi, Okupasi Terapi dan Terapi Wicara)
 - d. Pelayanan Farmasi
 - e. Pelayanan Bank Darah

- f. Pelayanan Gizi
- g. Pelayanan Rekam Medis
- 12. Rawat Inap Kasus Jiwa dan Non Jiwa
- 13. Pelayanan Kamar Operasi
- 14. Pelayanan Kamar Bersalin
- 15. Pelayanan Rawat Inap Intensif (ICU, ICCU, NICU, PICU, HCU, Perinatologi)
- 16. Pelayanan Rawat Inap Intensif Jiwa (UPIP)
- 17. Pelayanan Kamar Jenazah
- 18. Pelayanan Keperawatan
 - a. Pelayanan Keperawatan Umum
 - b. Pelayanan Keperawatan Kebidanan
 - c. Pelayanan Keperawatan Anastesi

D. KOMPETENSI PELAKSANA

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

E. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor control merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSKD Duren Sawit. RSKD Duren Sawit telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Provinsi DKI Jakarta.

F. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSKD Duren Sawit. RSKD Duren Sawit senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSKD Duren Sawit sudah

terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit), dan sudah lulus dengan predikat paripurna dan akan di lakukan akreditasi di Tahun 2023 oleh Lembaga Akreditasi LARS DHP.

G. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

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

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

H. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSKD Duren Sawit telah menerapkan pola remunerasi yang berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 51 Tahun 2021 tentang Remunerasi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Khusus Daerah yang salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSKD Duren Sawit dilakukan yang setiap bulan.

DIREKTUR RSKD DUREN SAWIT
PROVINSI DKI JAKARTA,



NIKENSARI KOESRINDARTIA
NIP. 197303272006042021

Lampiran II: Keputusan Direktur

RSKD Duren Sawit

Nomor : 08 Tahun 2023

Tanggal : 20 Januari 2023

**STANDAR PELAYANAN
RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT**

1. STANDAR PELAYANAN ADMISI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. <u>Pasien Umum</u> :</p> <ol style="list-style-type: none">1) KTP/KK/Identitas lainnya2) Surat Pengantar Rujukan (khusus Rawat Jalan) <p>b. <u>Pasien BPJS</u> :</p> <ol style="list-style-type: none">1) KTP/KK/Identitas lainnya2) Kartu BPJS3) Surat Pengantar Rujukan (khusus Rawat Jalan)
2.	Prosedur	<p>Pendaftaran Pasien Rawat Jalan</p> <p>a. <u>Pasien Baru Umum</u> :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pasien/keluarga pasien mengisi data pasien pada link http://erky.rsdurensawit.my.id/rsdur_ensawit atau scan barcode dengan lengkap.2) Pasien menuju <i>helpdesk</i> untuk proses pendaftaran.3) Petugas mengkonfirmasi kebenaran identitas pasien dan klinik yang dituju pasien yang telah di input.4) Petugas mendaftarkan.5) Petugas pendaftaran mengarahkan ke kasir. <p>b. <u>Pasien Baru BPJS</u> :</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pasien/keluarga pasien mengisi data pasien pada link http://erky.rsdurensawit.my.id/rsdur_ensawit atau scan barcode dengan lengkap.b) Pasien menuju <i>helpdesk</i> untuk proses pendaftaran.c) Petugas mengkonfirmasi kebenaran identitas pasien dan klinik yang dituju pasien yang telah diinput.d) Petugas memproses pendaftaran pasien.e) Petugas mengarahkan ke klinik yang dituju. <p>c. <u>Pasien Lama Umum</u> :</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pasien/keluarga pasien menuju m-kios tunai/umum.

- b) Pasien/keluarga pasien menginput nomer rekam medik, pasien memilih poliklinik, kemudian pilih dokter dan jam ke klinik.
- c) Keluar struk dari m-kios kemudian pasien diarahkan ke kasir.

d. Pasien Lama BPJS :

- a) Pasien/keluarga pasien menuju m-kios BPJS.
- b) Pasien/keluarga pasien menginput no. BPJS/no. RM/scan KTP, muncul notifikasi sesuai rujukan dari faskes pertama atau faskes lanjutan.
- c) Pasien/keluarga pasien poliklinik yang dituju, SEP (Surat Eligibilitas Peserta) otomatis terbit apabila keluar no. antrian ke poliklinik.
- d) Apabila SEP (surat eligibilitas peserta) tidak keluar atau ada masalah dengan BPJS pasien atau masalah dengan rujukan maka pasien/keluarga pasien diarahkan ke *helpdesk* untuk proses pendaftaran.
- e) Petugas pendaftaran memproses pasien yang sudah *helpdesk* (nomor antrian) dan melakukan konfirmasi ke pasien tentang tujuannya sesuai rujukan.
- f) Petugas mengarahkan ke poliklinik yang dituju.

Untuk pasien disabilitas, petugas pendaftaran meminta pengantar pasien atau keluarga pasien yang memahami kebutuhan pasien untuk menjadi penterjemah.

Pendaftaran Pasien Rawat Inap dan IGD

a. Pasien Baru :

- a) Pasien datang dibawa masuk ke ruang pemeriksaan/tindakan setelah triage dan keluarga diminta mendaftarkan pasien ke pendaftaran, bila tidak ada keluarga maka petugas pendaftaran datang ke ruang pemeriksaan untuk mendaftarkan pasien.
- b) Keluarga pasien/Petugas pendaftaran meng-input data identitas pasien kedalam komputer untuk mendapatkan nomor rekam medis.
- c) Petugas pendaftaran mengecek terlebih dahulu, apakah pasien yang datang termasuk pasien lama atau baru.
- d) Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke IGD sesuai nomor rekam medis pasien.
- e) Untuk pasien yang tidak memiliki kartu kesehatan (BPJS/KIS) petugas pendaftaran mengarahkan pasien untuk membayar biaya pelayanan IGD ke

		<p>kasir.</p> <p>f) Untuk pasien yang memiliki kartu kesehatan (BPJS/KIS). Apabila hasil diagnosa dokter IGD menyatakan pasien termasuk kedalam kriteria <i>emergency</i>, maka petugas admisi menerbitkan SEP IGD. Dan apabila hasil diagnosa dokter IGD menyatakan pasien tidak termasuk kedalam kriteria pasien <i>emergency</i>, maka petugas admisi mengarahkan pasien/keluarga untuk membayar semua biaya tindakan IGD ke bagian kasir.</p> <p>g) Apabila pasien dinyatakan rawat inap dari IGD dan poliklinik rawat jalan, keluarga diarahkan kepetugas pendaftaran rawat inap untuk mengisi form general consent (persetujuan umum) pada link 10.0.10.40/identitas_pasien dan mengambil gelang pasien untuk dirawat inap.</p> <p>h) Unit IGD dan poliklinik memindahkan keruang rawat inap yang dituju pada sistem e-rm IGD (link 10.0.10.61/s-IGD) da e-rm klinik (10.0.10.40/e-klinik).</p> <p>b. Pasien Lama :</p> <p>a) Pasien di daftar ke IGD dengan memberikan nomor rekam medis lama di loket pendaftaran.</p> <p>b) Apabila pasien lama tidak membawa kartu berobat, maka petugas pendafran meminta identitas lain kpd pasien yang berupa KTP dll, untuk mendapatkan no rekam medis pasien yang lama tersebut pada sistem informasi rumah sakit.</p> <p>c) Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke IGD dengan nomor rekam medis lama.</p> <p>d) Apabila pasien dinyatakan rawat inap, keluarga diarahkan kepetugas pendaftaran lagi untuk mengisi form general consent (persetujuan umum) pada link 10.0.10.40/identitas_pasien.</p> <p>e) Dokter IGD memindahkan keruang rawat inap yang dituju pada sistem e-rm IGD (link 10.0.10.61/s-IGD).</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>a. Pasien Umum : 5 - 15 Menit</p> <p>b. Pasien BPJS : 5 - 15 Menit</p>
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS Tidak dipungut Biaya</p>

5.	Produk layanan	Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
6.	Pengelolaan pengaduan	1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

Lampiran II: Keputusan Direktur
 RSKD Duren Sawit
 Nomor : 08 Tahun 2023
 Tanggal : 20 Januari 2023

**STANDAR PELAYANAN
 RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT**

1. STANDAR PELAYANAN ADMISI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pasien Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KTP/KK/Identitas lainnya 2) Surat Pengantar Rujukan (khusus Rawat Jalan) <p>b. Pasien BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KTP/KK/Identitas lainnya 2) Kartu BPJS 3) Surat Pengantar Rujukan (khusus Rawat Jalan)
2.	Prosedur	<p>Pendaftaran Pasien Rawat Jalan</p> <p>a. Pasien Baru Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien/keluarga pasien mengisi data pasien pada link http://erky.rsdurensawit.my.id/rsdur_ensawit atau scan barcode dengan lengkap. 2) Pasien menuju <i>helpdesk</i> untuk proses pendaftaran. 3) Petugas mengkonfirmasi kebenaran identitas pasien dan klinik yang dituju pasien yang telah di input. 4) Petugas mendaftarkan. 5) Petugas pendaftaran mengarahkan ke kasir. <p>b. Pasien Baru BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pasien/keluarga pasien mengisi data pasien pada link http://erky.rsdurensawit.my.id/rsdur_ensawit atau scan barcode dengan lengkap. b) Pasien menuju <i>helpdesk</i> untuk proses pendaftaran. c) Petugas mengkonfirmasi kebenaran identitas pasien dan klinik yang dituju pasien yang telah diinput. d) Petugas memproses pendaftaran pasien. e) Petugas mengarahkan ke klinik yang dituju. <p>c. Pasien Lama Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pasien/keluarga pasien menuju m-kios tunai/umum.

- b) Pasien/keluarga pasien menginput nomer rekam medik, pasien memilih poliklinik, kemudian pilih dokter dan jam ke klinik.
- c) Keluar struk dari m-kios kemudian pasien diarahkan ke kasir.

d. Pasien Lama BPJS :

- a) Pasien/keluarga pasien menuju m-kios BPJS.
- b) Pasien/keluarga pasien menginput no. BPJS/no. RM/scan KTP, muncul notifikasi sesuai rujukan dari faskes pertama atau faskes lanjutan.
- c) Pasien/keluarga pasien poliklinik yang dituju, SEP (Surat Eligibilitas Peserta) otomatis terbit apabila keluar no. antrian ke poliklinik.
- d) Apabila SEP (surat eligibilitas peserta) tidak keluar atau ada masalah dengan BPJS pasien atau masalah dengan rujukan maka pasien/keluarga pasien diarahkan ke *helpdesk* untuk proses pendaftaran.
- e) Petugas pendaftaran memproses pasien yang sudah *helpdesk* (nomor antrian) dan melakukan konfirmasi ke pasien tentang tujuannya sesuai rujukan.
- f) Petugas mengarahkan ke poliklinik yang dituju.

Untuk pasien disabilitas, petugas pendaftaran meminta pengantar pasien atau keluarga pasien yang memahami kebutuhan pasien untuk menjadi penterjemah.

Pendaftaran Pasien Rawat Inap dan IGD

a. Pasien Baru :

- a) Pasien datang dibawa masuk ke ruang pemeriksaan/tindakan setelah triage dan keluarga diminta mendaftarkan pasien ke pendaftaran, bila tidak ada keluarga maka petugas pendaftaran datang ke ruang pemeriksaan untuk mendaftarkan pasien.
- b) Keluarga pasien/Petugas pendaftaran meng-input data identitas pasien kedalam komputer untuk mendapatkan nomor rekam medis.
- c) Petugas pendaftaran mengecek terlebih dahulu, apakah pasien yang datang termasuk pasien lama atau baru.
- d) Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke IGD sesuai nomor rekam medis pasien.
- e) Untuk pasien yang tidak memiliki kartu kesehatan (BPJS/KIS) petugas pendaftaran mengarahkan pasien untuk membayar biaya pelayanan IGD ke

		<p>kasir.</p> <p>f) Untuk pasien yang memiliki kartu kesehatan (BPJS/KIS). Apabila hasil diagnosa dokter IGD menyatakan pasien termasuk kedalam kriteria <i>emergency</i>, maka petugas admisi menerbitkan SEP IGD. Dan apabila hasil diagnosa dokter IGD menyatakan pasien tidak termasuk kedalam kriteria pasien <i>emergency</i>, maka petugas admisi mengarahkan pasien/keluarga untuk membayar semua biaya tindakan IGD ke bagian kasir.</p> <p>g) Apabila pasien dinyatakan rawat inap dari IGD dan poliklinik rawat jalan, keluarga diarahkan kepetugas pendaftaran rawat inap untuk mengisi form general consent (persetujuan umum) pada link 10.0.10.40/identitas_pasien dan mengambil gelang pasien untuk dirawat inap.</p> <p>h) Unit IGD dan poliklinik memindahkan keruang rawat inap yang dituju pada sistem e-rm IGD (link 10.0.10.61/s-IGD) da e-rm klinik (10.0.10.40/e-klinik).</p> <p>b. Pasien Lama :</p> <p>a) Pasien di daftar ke IGD dengan memberikan nomor rekam medis lama di loket pendaftaran.</p> <p>b) Apabila pasien lama tidak membawa kartu berobat, maka petugas pendafrn meminta identitas lain kpd pasien yang berupa KTP dll, untuk mendapatkan no rekam medis pasien yang lama tersebut pada sistem informasi rumah sakit.</p> <p>c) Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke IGD dengan nomor rekam medis lama.</p> <p>d) Apabila pasien dinyatakan rawat inap, keluarga diarahkan kepetugas pendaftaran lagi untuk mengisi form general consent (persetujuan umum) pada link 10.0.10.40/identitas_pasien.</p> <p>e) Dokter IGD memindahkan keruang rawat inap yang dituju pada sistem e-rm IGD (link 10.0.10.61/s-IGD).</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>a. Pasien Umum : 5 - 15 Menit</p> <p>b. Pasien BPJS : 5 - 15 Menit</p>
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS Tidak dipungut Biaya</p>

5.	Produk layanan	Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
6.	Pengelolaan pengaduan	1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. <u>Pasien Baru Umum :</u> KTP/KK/Identitas lainnya</p> <p>b. <u>Pasien Lama Umum :</u> Membawa Kartu Berobat/Identitas Lainnya.</p> <p>c. <u>Pasien Baru BPJS :</u> 1) KTP/KK/Identitas lainnya 2) Kartu BPJS 3) Surat Rujukan ke RSKD Duren Sawit (yang masih berlaku)</p> <p>d. <u>Pasien Lama BPJS :</u> 1) Kartu BPJS 2) Surat Rujukan Ke RSKD Duren Sawit (yang masih berlaku) 3) Surat rujukan internal (jika pasien mendapat surat rujukan internal dari dokter RSKD Duren Sawit)</p>
2.	Prosedur	<p><u>Pasien Datang Langsung ke Rumah Sakit</u></p> <p>a. <u>Pasien Baru Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien mengisi data pasien pada link http://erky.rsdurensawit.my.id/rsdurensawit atau scan barcode dengan lengkap. 2. Pasien menuju <i>helpdesk</i> untuk proses pendaftaran. 3. Petugas mengkonfirmasi kebenaran identitas pasien dan klinik yang dituju pasien yang telah di input. 4. Petugas mendaftarkan. 5. Petugas pendaftaran mengarahkan ke kasir. 6. Petugas memproses pendaftaran pasien. 7. Petugas mengarahkan ke klinik yang dituju dan menunggu pemanggilan. 8. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 9. Pemberian terapi atau resep obat 10. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir 11. Pengambilan obat di depo farmasi 12. Pasien pulang/dirawat <p>b. <u>Pasien Baru BPJS :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien mengisi

data pasien pada link <http://erky.rsdurensawit.my.id/rsdurensawit> atau scan barcode dengan lengkap.

2. Pasien menuju *helpdesk* untuk proses pendaftaran.
3. Petugas mengkonfirmasi kebenaran identitas pasien dan klinik yang dituju pasien yang telah diinput.
4. Petugas memproses pendaftaran pasien.
5. Petugas mengarahkan ke klinik yang dituju dan menunggu pemanggilan.
6. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen)
7. Pemberian terapi atau resep obat
8. Pengambilan obat di depo farmasi
9. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir
10. Pasien pulang/dirawat

c. Pasien Lama Umum :

1. Pasien/keluarga pasien menuju m-kios tunai/umum.
2. Pasien/keluarga pasien menginput nomer rekam medik, pasien memilih poliklinik, kemudian pilih dokter dan jam ke klinik.
3. Keluar struk dari m-kios kemudian pasien diarahkan ke kasir.
4. Petugas mengarahkan ke klinik yang dituju dan menunggu pemanggilan.
5. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen)
6. Pemberian terapi atau resep obat
7. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir
8. Pengambilan obat di depo farmasi
9. Pasien pulang/dirawat

d. Pasien Lama BPJS :

1. Pasien/keluarga pasien menuju m-kios BPJS.
2. Pasien/keluarga pasien menginput no. BPJS/no. RM/scan KTP, muncul notifikasi sesuai rujukan dari faskes pertama atau faskes lanjutan.
3. Pasien/keluarga pasien poliklinik yang dituju, SEP (Surat Eligibilitas Peserta) otomatis terbit apabila keluar no. antrian ke poliklinik.
4. Apabila SEP (surat eligibilitas peserta) tidak keluar atau ada

		<p>masalah dengan BPJS pasien atau masalah dengan rujukan maka pasien/keluarga pasien diarahkan ke <i>helpdesk</i> untuk proses pendaftaran.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas pendaftaran memproses pasien yang sudah <i>helpdesk</i> (nomor antrian) dan melakukan konfirmasi ke pasien tentang tujuannya sesuai rujukan. 6. Petugas mengarahkan ke klinik yang dituju dan menunggu pemanggilan. 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 8. Pemberian terapi atau resep obat 9. Pengambilan obat di depo farmasi 10. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir 11. Pasien pulang/dirawat <p>Untuk pasien disabilitas, petugas pendaftaran meminta pengantar pasien atau keluarga pasien yang memahami kebutuhan pasien untuk menjadi penerjemah.</p> <p>Pasien Via Aplikasi Jak Sehat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien registrasi ke aplikasi Jak Sehat 2) Pasien pilih jaminan BPJS atau Non BPJS. Jika pasien BPJS, masukan Nomor Kartu BPJS. 3) Pasien memilih Faskes RSKD Duren Sawit pada aplikasi serta tanggal kunjungan dan poli yang dituju. 4) Klik Proses kunjungan, lalu keluar Detail Tiket Kunjungan untuk berobat ke Rawat Jalan di RSKD Duren Sawit.
3.	Waktu Pelayanan	Waktu tunggu ≤ 60 menit sampai dilayani
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk Layanan	<p>a) Pelayanan Rawat Jalan Jiwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anak dan Remaja 2. Dewasa 3. Geriatri 4. Adiksi <p>b) Pelayanan Rawat Jalan Non Jiwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spesialis Penyakit Dalam 2. Spesialis Anak 3. Spesialis Obstetri dan Gynecolog 4. Spesialis Bedah Umum

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Spesialis Paru 6. Spesialis THT 7. Spesialis Kulit dan Kelamin 8. Spesialis Orthopedi 9. Spesialis Jantung 10. Spesialis Orthodonti 11. Spesialis Bedah Mulut 12. Spesialis Syaraf 13. Spesialis Gizi Klinis 14. Spesialis Bedah Thorax dan Vaskular 15. Spesialis Bedah Syaraf 16. Spesialis Rehabilitasi Medis <p>c) Pelayanan Layanan Unggulan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Klinik Gangguan Belajar 2. Klinik Tumbuh Kembang Anak 3. Klinik Demensia Care Center 4. Klinik Geriatri Terpadu 5. Klinik Jiwa (Neuro Psikiatri) 6. Klinik Addiction Care Center
6.	Pengelolaan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pasien Umum : Kartu Identitas/KTP Pasien/KK</p> <p>b. Pasien BPJS : 1) Kartu Identitas/KTP Pasien/KK 2) Kartu BPJS/JKN/KIS</p> <p>Catatan : Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 3 x 24 jam (hari kerja).</p>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien Umum dan BPJS 2) Pasien datang 3) Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 4) Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 5) Pemeriksaan penunjang (bila ada) 6) Pengambilan Obat 7) Penyelesaian administrasi di kasir 8) Pasien pulang/dirawat/rujuk /meninggal. 9) Jika pasien meninggal akan diarahkan ke Kamar Jenazah. <p>Catatan : diprioritaskan pada penanganan pasien yang gawat darurat.</p>
3.	Waktu pelayanan	Respon oleh petugas kurang dari 5 menit. Lama tindakan di sesuaikan dengan kondisi pasien.
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan Gawat Darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pasien Umum : Kartu Identitas/KTP Pasien/KK</p> <p>b. Pasien BPJS : 1) Kartu Identitas/KTP Pasien/KK 2) Kartu BPJS/JKN/KIS</p> <p>Catatan : Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 3 x 24 jam (hari kerja).</p>
2.	Prosedur	<p>Pasien Umum dan BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan pendaftaran rawat inap 2) Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3) Petugas pengantar pasien melakukan serah terima pasien kepada petugas rawat inap 4) Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5) Perencanaan pulang pasien 6) Penyelesaian administrasi di kasir 10) Pasien pulang/rujuk /meninggal. 11) Jika pasien meninggal akan diarahkan ke Kamar Jenazah.
3.	Waktu Pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat inap kurang dari 1 jam.
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan Rawat Inap
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

5. STANDAR PELAYANAN RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pasien Umum : Kartu Identitas/KTP Pasien/KK</p> <p>b. Pasien BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kartu Identitas/KTP Pasien/KK 2) Kartu BPJS/JKN/KIS <p>Catatan : Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 3 x 24 jam (hari kerja).</p>
2.	Prosedur	<p>Pasien Umum dan BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Keluarga/penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran 2) Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3) Petugas pengantar pasien melakukan serah terima kepada petugas rawat intensif 4) Melakukan asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5) Perencanaan pulang pasien 6) Penyelesaian administrasi di kasir 7) Pasien pulang/rujuk/meninggal 8) Jika pasien meninggal akan diarahkan ke Kamar Jenazah.
3.	Waktu Pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif kurang dari 1 jam.
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan Rawat Intensif
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

6. STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pasien Umum : Telah mendaftar di rawat jalan / IGD RSKD Duren Sawit dengan membawa kartu identitas diri, KTP/KK.</p> <p>Pasien BPJS : Telah mendaftar di rawat jalan / IGD RSKD Duren Sawit dengan membawa : 1) Kartu BPJS/KIS 2) Surat Rujukan (jika pasien rujukan)</p>
2.	Prosedur	<p>Pasien Umum dan BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien dan keluarga telah melakukan registrasi di pendaftaran rawat jalan atau IGD. 2) Pasien / keluarga mengisi formulir <i>general consent</i>. 3) Melakukan identifikasi pasien dan pemasangan gelang pasien. 4) Melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang. 5) Pasien yang tidak CITO diantarkan oleh petugas kesehatan ke kamar bersalin. 6) Bila kondisi pasien CITO pro SC dari IGD, bisa langsung ke Kamar Operasi. 7) Bila kondisi pasien CITO pro partus normal, bisa dilakukan di IGD/langsung ke Kamar Bersalin. 8) Perencanaan pulang pasien 9) Penyelesaian administrasi di kasir 10) Pasien pulang/rujuk/meninggal 11) Jika pasien meninggal akan diarahkan ke Kamar Jenazah.
3.	Waktu Pelayanan	Dari pasien datang sampai dengan dilakukan pemeriksaan penunjang dibutuhkan waktu kurang lebih 30 menit.
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan Kamar Bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pasien Umum dan BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan tindakan bedah 2. Persetujuan anestesi 3. Ceklis peri operatif 4. Site marking 5. Form transfer antar ruangan
2.	Prosedur	<p>Pasien Umum dan BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien elektif dijadwalkan melalui poliklinik, pasien cito, dijadwalkan dari IGD, Ponak, Rawat Inap, ICU. 2. Untuk operasi elektif pasien datang 1 hari sebelum operasi melalui poliklinik di jam 07.00 - 14.00 dan melalui IGD di jam 14.00 - 07.00. 3. Pasien masuk ruang rawat inap dan dilakukan persiapan operasi, untuk pasien cito segera dipersiapkan untuk operasi maksimal 6 jam sudah dilakukan tindakan operasi. 4. Dilakukan asuhan medis dan keperawatan dan tindakan operasi di kamar operasi. 5. Setelah operasi bisa pindah ke ruang rawat inap atau unit kritikal ICU. 6. Perencanaan pulang pasien 7. Penyelesaian administrasi di kasir 8. Pasien pulang/rujuk/meninggal 9. Jika pasien meninggal akan diarahkan ke Kamar Jenazah.
3.	Waktu Pelayanan	<p>Elektif 07.30 - 14.00 WIB Cito 24 jam</p>
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan Bedah Sentral
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

8. STANDAR PELAYANAN UNIT LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pasien Umum dan BPJS : Telah mengikuti tahapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftar di Rawat Jalan RSKD Duren Sawit 2. Telah di input permintaan pemeriksaannya oleh dokter melalui SIM RS 3. Telah membayar pemeriksaan laboratorium ke kasir
2.	Prosedur	<p>Pasien Umum dan BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien/keluarga melakukan registrasi di laboratorium 2) Pasien memperoleh nomor antrian untuk pengambilan sampel 3) Pasien menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 4) Pengambilan sampel oleh petugas sampling 5) Proses pemeriksaan sampel-analisa 6) Hasil laboratorium tersimpan otomatis di SIM RS dan dapat dilihat oleh dokter 7) Bila membutuhkan cetakan hasil, dapat meminta di bagian pendaftaran laboratorium.
3.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Hasil cito kurang lebih 60 menit dari sampel diambil sampai hasil selesai. 2) Hasil non cito kurang lebih 2 jam dari sampel diambil sampai hasil selesai.
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : • Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	Pelayanan Laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

9. STANDAR PELAYANAN UNIT RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pasien Umum : Telah mengikuti tahapan : 1) Mendaftar di Rawat Jalan RSKD Duren Sawit. 2) Telah diinput permintaan pemeriksaannya oleh dokter melalui SIMRS / diinput melalui kasir rajal apabila pasien membawa surat permintaan dari dokter luar. 3) Telah membayar pemeriksaan rontgen ke kasir</p> <p>Pasien BPJS : Telah mendaftar di rawat jalan / IGD RSKD Duren Sawit dengan membawa : 1) Kartu BPJS Kesehatan/KIS 2) Membawa surat rujukan dari faskes Tk Pertama (FKTP) 3) Telah diinput permintaan pemeriksaannya oleh dokter melalui SIMRS</p>
2.	Prosedur	<p>Pasien Umum : 1) Pasien/keluarga melakukan registrasi di radiologi 2) Pasien menunggu panggilan untuk pemeriksaan radiologi 3) Petugas melaksanakan tindakan pemeriksaan radiologi 4) Dokter membawa hasil pemeriksaan 5) Hasil radiologi diberikan kepada pasien</p> <p>Pasien BPJS : 1) Pasien/keluarga melakukan registrasi di radiologi 2) Pasien menunggu panggilan untuk pemeriksaan radiologi 3) Petugas melaksanakan tindakan pemeriksaan radiologi 4) Dokter membawa hasil pemeriksaan 5) Hasil radiologi tidak diberikan kepada pasien, dikarenakan sudah online (PACS) langsung ke komputer dokter poli.</p>
3.	Waktu Pelayanan	1) Thorax ≤ 3 jam 2) MSCT Kepala ≤ 4 jam 3) USG Abdomen ≤ 2 jam 4) MRI ≤ 24 jam 5) Cito ≤ 1 jam
4.	Biaya /tarif	a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit

		<p>Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Rontgen, USG, CT Scan, MRI, Dental, Panoramic, Cephalometri
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id</p> <p>2. Telp : 021 - 8628686</p> <p>3. SMS : 0812 8045 5850</p> <p>4. Kotak saran</p> <p>5. Petugas informasi dan pengaduan</p>

10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Rawat Jalan Pasien Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bukti nomor antrian pendaftaran 2) Struk/bukti pembayaran obat dari kasir <p>Rawat Jalan Pasien BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bukti nomor antrian pendaftaran dan data penunjang (hasil laboratorium, spirometri, dll) jika diperlukan. 2) Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
2.	Prosedur	<p>Rawat Jalan Pasien Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien datang dengan membawa nomor antrian pendaftaran beserta struk / bukti pembayaran obat. 2) Pasien mengambil nomor antri di Farmasi. 3) Pasien melakukan pembayaran di kasir. 4) Pasien menunggu panggilan untuk penyerahan obat. 5) Penyerahan obat dengan memanggil nama pasien beserta poli dimana pasien berobat. <p>Rawat Jalan Pasien BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antri di Farmasi. 2) Menunggu panggilan untuk penyerahan obat. 3) Penyerahan obat dengan memanggil nama pasien beserta poli dimana pasien berobat.
3.	Waktu Pelayanan	<p>Rawat Jalan Pasien Umum dan Pasien BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan Obat Jadi : ≤ 30 menit 2) Pelayanan Obat Racikan : ≤ 90 menit
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Pelayanan Farmasi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p><u>Pasien Umum dan Pasien BPJS :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil skrining gizi oleh keperawatan 2. Hasil pengkajian asuhan gizi oleh dietisien 3. Hasil assemen medik gizi klinis oleh Dokter Spesialis Gizi Klinis
2.	Prosedur	<p><u>Assesmen Gizi Rawat Jalan :</u></p> <p>Assesmen gizi rawat jalan oleh Dokter Spesialis Gizi Klinis dilakukan di Poliklinik Gizi Klinis.</p> <p><u>Pasien Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan registrasi di bagian pendaftaran. 2. Pasien datang ke poliklinik gizi klinis dengan membawa bukti pendaftaran. 3. Dietisien / perawat akan melakukan pemeriksaan antropometri, pemeriksaan tekanan darah dan nadi pasien. 4. Dietisien akan melakukan analisis asupan 5. Dokter Spesialis Gizi Klinis akan menentukan status gizi dan status metabolik pasien serta menegakkan diagnosis medik gizi berdasarkan anamnesis, Riwayat penyakit, Riwayat asupan makanan, pemeriksaan fisik dan antropometri serta pemeriksaan penunjang. 6. Dokter Spesialis Gizi Klinis melakukan intervensi terapi medik gizi sesuai dengan kebutuhan gizi pasien dengan melihat analisis asupan pasien. 7. Dokter Spesialis Gizi Klinis akan memberikan terapi medik gizi baik berupa obat-obatan maupun preskripsi diet. 8. Dokter Spesialis Gizi Klinis memberikan edukasi berkaitan dengan terapi medik gizi dalam mendukung terapi medikamentosa, perubahan gaya hidup sesuai kondisi klinis dan status gizi pasien. <p><u>Pasien BPJS :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa rujukan internal dari dokter spesialis RSKD Duren Sawit atau rujukan Faskes tingkat I dan II. 2. Pasien melakukan registrasi di bagian pendaftaran BPJS. 3. Pasien datang ke poliklinik Gizi Klinis dengan membawa bukti pendaftaran. 4. Dietisien / perawat akan melakukan

		<p>pemeriksaan antropometri, pemeriksaan tekanan darah dan nadi pasien.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Dietisien akan melakukan analisis asupan 6. Dokter Spesialis Gizi Klinis akan menentukan status gizi dan status metabolik pasien serta menegakkan diagnosis medis gizi berdasarkan anamnesis, Riwayat penyakit, Riwayat asupan makanan, pemeriksaan fisik dan antropometri serta pemeriksaan penunjang. 7. Dokter Spesialis Gizi Klinis melakukan intervensi terapi medik gizi sesuai dengan kebutuhan gizi pasien dengan melihat analisis asupan pasien. 8. Dokter spesialis gizi klinik akan memberikan terapi medis gizi baik berupa obat-obatan maupun preskripsi diet. 9. Dokter Spesialis Gizi Klinis memberikan edukasi berkaitan dengan terapi medik gizi dalam mendukung terapi medika mentosa, perubahan gaya hidup dalam upaya pencegahan dan upaya meningkatkan kualitas hidup. 10. Dietisien akan menerjemahkan prekripsi diet dalam bentuk bahan makanan (leaflet). <p>Assesmen Gizi Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan skrining gizi oleh perawat dalam 24 jam pertama pasien masuk rawat inap. 2. Dietisien akan melakukan skrining gizi dengan menggunakan MUST. 3. Pasien dengan risiko sedang dan risiko tinggi akan dipantau oleh dokter spesialis gizi klinis. 4. Assesmen medik gizi klinis ditentukan oleh Dokter Spesialis Gizi Klinis berdasarkan kondisi klinis dan didukung oleh hasil pemeriksaan penunjang. 5. Dokter Spesialis Gizi Klinis akan menentukan diet yang diberikan sesuai dengan kondisi klinis dan daya terima pasien 6. Pemberian makanan pasien sesuai dengan diet yang ditentukan.
3.	Waktu Pelayanan	<p>Rawat Jalan Jam 07.30 - 14.00</p> <p>Rawat Inap Pengkajian dan assesmen medik gizi klinis jam 07.30 - 14.00</p>

		<p>Pemberikan makanan pasien rawat inap Makan Utama : jam 06.00, 12.00, 18.00 Snack : jam 09.00 dan jam 15.00 Ekstra snack malam : jam 21.00 Kondisi khusus pasien : jam sesuai permintaan</p>
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : • Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi gizi oleh dokter spesialis gizi klinis di rawat inap 2. Pemeriksaan antropometri 3. Terapi medik gizi klinis oleh Dokter Spesialis Gizi Klinis 4. Edukasi gizi oleh dietisien 5. Makanan standar dan makanan khusus
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

12. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. <u>Pasien Baru Umum</u> : KTKP/KK/Identitas lainnya</p> <p>b. <u>Pasien Lama Umum</u> : Membawa Kartu Berobat/Identitas Lainnya.</p> <p>c. <u>Pasien Baru BPJS</u> : 1) KTP/KK/Identitas lainnya 2) Kartu BPJS 3) Surat Rujukan ke RSKD Duren Sawit (yang masih berlaku)</p> <p>d. <u>Pasien Lama BPJS</u> : 1) Kartu BPJS 2) Surat Rujukan Ke RSKD Duren Sawit (yang masih berlaku) 3) Surat rujukan internal (jika pasien mendapat surat rujukan internal dari dokter RSKD Duren Sawit)</p>
2.	Prosedur	<p>a. <u>Pasien Baru Umum</u> : 1) Pasien mengambil nomor antrian pendaftaran baru umum. 2) Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran baru umum. 3) Pasien melakukan pembayaran di kasir. 4) Pasien menerima struk pembayaran dan nomor antrian ke Instalasi Rehabilitasi Medik. 5) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Medik. 6) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Medik dan menunggu pemanggilan. 7) Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi atau resep obat (jika ada). 8) Pengambilan nomor antri di farmasi 9) Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir (obat) 10) Pengambilan obat di depo farmasi 11) Pasien pulang</p> <p>b. <u>Pasien Lama Umum</u> : 1) Pasien mengambil nomor antrian pendaftaran. 2) Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. 3) Pasien melakukan pembayaran di kasir. 4) Pasien menerima struk pembayaran</p>

dan nomor antrian Instalasi Rehabilitasi Medik.

- 5) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Medik dan menunggu pemanggilan.
- 6) Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi atau resep obat (jika ada).
- 7) Pengambilan nomor antri di farmasi
- 8) Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir (obat)
- 9) Pengambilan obat di depo farmasi
- 10) Pasien pulang

c. Pasien Baru BPJS :

- 1) Pasien mengambil nomor antrian BPJS baru.
- 2) Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran BPJS Baru serta menunjukkan surat rujukan.
- 3) Pasien menerima print out SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan nomor antrian poliklinik Rehabilitasi Medik
- 4) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Medik dan menunggu pemanggilan.
- 5) Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi atau resep obat (jika ada).
- 6) Pengambilan obat di depo farmasi
- 7) Penyelesaian administrasi
- 8) Pasien pulang

d. Pasien Lama BPJS :

- 1) Pasien mengambil nomor antrian BPJS lama.
- 2) Pasien melakukan pendaftaran di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).
- 3) Pasien menerima print out SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan Nomor antrian Instalasi Rehabilitasi Medik
- 4) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Medik dan menunggu pemanggilan.
- 5) Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemberian terapi atau resep obat (jika ada).
- 6) Pengambilan obat di depo farmasi
- 7) Penyelesaian administrasi
- 8) Pasien pulang

Rawat Inap

a. Pasien Rawat Inap :

- 1) Pasien mendapat rujukan dari DPJP untuk mengikuti terapi.
- 2) Pasien mengikuti rangkaian terapi yang diberikan baik di ruang Rehabilitasi Medik atau di Ruang Perawatan.

3.	Waktu Pelayanan	Waktu tunggu 60 menit sampai dilayani
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : • Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk Layanan	1. Fisioterapi 2. Okupasi Terapi 3. Terapi Wicara
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

13. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI PSIKOSOSIAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a) <u>Pasien Baru Umum</u> :</p> <p>KTP/KK/Identitas lainnya</p> <p>b) <u>Pasien Lama Umum</u> :</p> <p>Membawa Kartu Berobat/Identitas Lainnya.</p> <p>c) <u>Pasien Baru BPJS</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KTP/KK/Identitas lainnya 2) Kartu BPJS 3) Surat Rujukan ke RSKD Duren Sawit (yang masih berlaku) <p>d) <u>Pasien Lama BPJS</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kartu BPJS 2) Surat Rujukan Ke RSKD Duren Sawit (yang masih berlaku) 3) Surat rujukan internal (jika pasien mendapat surat rujukan internal dari dokter RSKD Duren Sawit)
2.	Prosedur	<p><u>Rawat Jalan</u></p> <p>a. <u>Pasien Baru Umum</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antrian pendaftaran baru umum serta menunjukkan surat rujukan psikiatri untuk mengikuti <i>daycare</i>. 2) Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran baru umum. 3) Pasien melakukan pembayaran di kasir. 4) Pasien menerima struk pembayaran dan nomor antrian ke Instalasi Rehabilitasi Psikososial. 5) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Psikososial. <p>b. <u>Pasien Lama Umum</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antrian pendaftaran baru umum serta menunjukkan surat rujukan psikiatri untuk mengikuti <i>daycare</i>. 2) Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran baru umum 3) Pasien melakukan pembayaran di kasir 4) Pasien menerima struk pembayaran dan nomor antrian Instalasi Rehabilitasi Psikososial. 5) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Psikososial.

		<p>c. Pasien Baru BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antrian BPJS baru 2) Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran BPJS Baru serta menunjukkan surat rujukan psikiatri untuk mengikuti <i>daycare</i>. 3) Pasien menerima print out SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan nomor antrian ke Instalasi Rehabilitasi Psikososial.. 4) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Psikososial. <p>d. Pasien Lama BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien mengambil nomor antrian BPJS lama serta menunjukkan surat rujukan psikiatri untuk mengikuti <i>daycare</i>. 2) Pasien melakukan pendaftaran di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). 3) Pasien menerima print out SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan Nomor antrian ke Instalasi Rehabilitasi Psikososial. 4) Pasien menuju Instalasi Rehabilitasi Psikososial. <p>Rawat Inap</p> <p>b. Pasien Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Pasien mendapat rujukan dari DPJP untuk mengikuti kegiatan di Instalasi Rehabilitasi Psikososial. 4) Pasien mengikuti rangkaian kegiatan rehabilitasi di Instalasi Rehabilitasi Psikososial. 5) Pasien kembali ke Ruang Rawat Inap setelah rehabilitasi selesai.
3.	Waktu Pelayanan	Rawat Jalan 3,5 jam (pagi hari) Rawat Inap 2 jam (siang hari)
4.	Biaya /tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.</p> <p>b. Pasien BPJS : • Tidak dipungut biaya</p>
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKJ (Senam Kesehatan Jiwa) 2. Direct Group Therapy (Terapi Kelompok) <ol style="list-style-type: none"> A. Keterampilan Sosial <ol style="list-style-type: none"> a) Rehabilitasi Kognitif b) Pengetahuan Umum c) Latihan Keterampilan Sosial d) Terapi Sosialisasi e) Motivasi Class f) Life Support (dukungan hidup) g) Terapi Kelompok

		<ul style="list-style-type: none"> h) Bimbingan Rohani i) Terapi Komunikasi j) Konsultasi Psikiater k) Konsultasi Minat Bakat l) Rhemediai Terapi m) Relaksasi n) Psikoedukasi o) Manajemen Stres p) Kebersihan dan Kesehatan <p>B. Terapi Penunjang</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Terapi Musik b) Terapi Olahraga c) Outbond Rehabilitan <p>3. Latihan Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Keterampilan Menjahit b) Keterampilan Melukis c) Keterampilan Barista d) Pertukangan e) Keterampilan Dari Kertas Kokoru & Origami f) Keterampilan Tata Boga g) Hidroponik h) Keterampilan Mote i) Tata Rias
6.	Pengelolaan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

14. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN JIWA MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1) Program promotif dan preventif yang dibuat oleh Rumah Sakit untuk masyarakat untuk mengetahui lebih jelas tentang kesehatan jiwa
2.	Prosedur	Dilakukan kegiatan promosi kesehatan mengenai kesehatan jiwa dengan cara : a) Sosialisasi kesehatan jiwa melalui siaran radio. b) Seminar dengan topik kesehatan jiwa baik secara online maupun offline. c) Penyuluhan terhadap keluarga pasien di ruang tunggu pasien Rawat Jalan. d) Family gathering bagi ODGJ.
3.	Waktu Pelayanan	Sesuai program promosi kesehatan yang disusun.
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

15. STANDAR PELAYANAN KAMAR JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pasien Umum dan Pasien BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan pasien meninggal dari petugas di ruang perawatan
2.	Prosedur	<p>Pelayanan Jenazah Umum (ada keluarga)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas di ruang perawatan melapor adanya pasien meninggal kepada petugas kamar jenazah 2. Petugas kamar jenazah akan mengangkut jenazah yang dilaporkan menuju kamar jenazah 3. Pelayanan pemulasaran jenazah dilakukan sesuai dengan permintaan keluarga, 4. Keluarga membayar total harga pelayanan jenazah yang disepakati ke kasir umum 5. Kwitansi pembayaran diberikan kepada petugas kamar jenazah 6. Petugas melakukan tindakan pelayanan yang disepakati 7. Setelah selesai, keluarga membawa pulang jenazah 8. jika tidak ada permintaan pelayanan pemulasaran jenazah akan langsung di bawa oleh keluarga setelah tanda tangan surat kematian. <p>Pelayanan jenazah panti yang tidak ada keluarga / jenazah OT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas di ruang perawatan melapor adanya pasien panti / OT meninggal kepada petugas kamar jenazah 2. Setelah jenazah sampai ruang kamar jenazah petugas kamar jenazah difoto oleh petugas, untuk dokumentasi dan keperluan lainnya bila suatu saat ada pihak keluarga yang mencarinya. 3. Petugas Kamar Jenazah menghubungi petugas Dinas Pemakaman untuk mengambil jenazah terlantar di rumah sakit 4. Jenazah dimandikan, dikafani, dan di sholatkan (bagi yang islam). 5. Setelah mobil Dinas Pemakaman tiba di rumah sakit, petugas diberikan surat pengambilan jenazah oleh petugas pemakaman. 6. Petugas Kamar Jenazah melengkapi surat pengambilan jenazah tersebut dengan stempel rumah sakit, kemudian

		<p>1 rangkap disimpan untuk dokumentasi rumah sakit, dan 2 rangkap dikembalikan ke Dinas Pemakaman.</p> <p>7. Jenazah dimasukkan kedalam Mobil Jenazah untuk dikuburkan oleh Dinas Pemakaman.</p>
3.	Waktu Pelayanan	24 Jam
4.	Biaya /tarif	Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit.
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkutan Jenazah 2. Freezer Jenazah 3. Memandikan Jenazah
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

16. STANDAR PELAYANAN *PUBLIC SERVICE CENTER*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelanggan menyampaikan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung (secara lisan maupun tertulis) 2) Menyampaikan identitas
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas menerima pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung (secara lisan maupun tertulis). 2) Pengaduan yang masuk dilaporkan kepada KSP Pemasaran dan Humas. 3) KSP Pemasaran dan Humas melaporkan pengaduan yang masuk kepada pihak manajemen. 4) KSP Pemasaran dan Humas berkoordinasi dengan unit terkait mengenai pengaduan yang masuk. 5) KSP Pemasaran dan Humas memberikan jawaban pengaduan yang masuk kepada pelanggan. 6) Pengaduan yang masuk akan direkap dan disampaikan kepada unit terkait agar dijadikan evaluasi dan perbaikan.
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 1 x 24 jam setelah pengaduan diterima.
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Layanan Saran dan Pengaduan Masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2. Telp : 021 - 8628686 3. SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

17. STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p><u>Rawat Jalan Pasien Umum :</u> Pasien telah memiliki nomor rekam medis dan membawa tunai atau kartu Debit atau menggunakan QR Code untuk pembayaran.</p> <p><u>Rawat Inap Pasien Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none">1) Billing pasien sudah selesai di validasi oleh Farmasi2) Sudah selesai administrasi keperawatannya dan diizinkan ke kasir rawat inap oleh perawat3) Membawa uang cash, atau kartu debit, atau QR Code
2.	Prosedur	<p><u>Rawat Jalan Pasien Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none">1) Pasien datang ke kasir setelah melakukan registrasi di pendaftaran pasien baru umum dan memiliki nomor rekam medis.2) Petugas kasir melakukan scanning barcode atau menginput nomor rekam medis pasien untuk melakukan pendaftaran poli dan menerima pembayaran poli serta mencetak bukti bayar berupa struk pembayaran dan nomor antrian poliklinik kepada pasien.3) Pasien menuju nurse station dan poliklinik yang dituju untuk mendapatkan pemeriksaan dan tindakan medis4) Jika pasien akan dilakukan tindakan pemeriksaan/penunjang medis/ obat, pasien akan diarahkan kembali ke kasir untuk melakukan pembayaran.5) Kasir akan mengkonfirmasi layanan yang akan diterima pasien, menerima pembayaran dan mencetak transaksi berupa struk sebagai bukti bayar. <p><u>Rawat Inap Pasien Umum :</u></p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Keluarga atau penanggungjawab pasien datang ke kasir rawat inap menyerahkan form edukasi obat yang diberikan perawat dan sudah di validasi oleh depo farmasi serta log out pulang yang menandakan sudah selesai semua tindakan. 2) Keluarga pasien menunggu antrian 3) Pengecekan billing oleh petugas kasir rawat inap 4) Menyerahkan rincian sementara ke keluarga atau penanggunghawab pasien agar mempersiapkan biaya administrasi rawat inapnya. 5) Ketika penanggungjawab pasien menyetujui semua biaya yang ada di rincian, dilakukan tutup billing transaksi pembayaran rawat inap dengan uang cash, kartu debit, atau QR Code. 6) Menyerahkan surat izin pulang serta kwitansi dan semua perincian rawat inap pasien sebagai bukti sudah melakukan pembayaran biara rawat inap di kasir.
3.	Waktu Pelayanan	<p><u>Rawat Jalan Pasien Umum :</u> Rata-rata kurang lebih 3 menit per pasien</p> <p><u>Rawat Inap Pasien Umum :</u> Kurang lebih 15 menit sejak pasien menyerahkan berkas pulang</p>
4.	Biaya /tarif	<ol style="list-style-type: none"> a) <u>Rawat Jalan Pasien Umum :</u> Sesuai SK Direktur RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit. b) <u>Rawat Inap Pasien Umum :</u> Sesuai Tarif RSKD Duren Sawit Nomor 13 Tahun 2022
5.	Produk layanan	<p><u>Rawat Jalan Pasien Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Poli 2. Pembayaran tindakan, farmasi, dan penunjang (Laboratorium dan Radiologi)

		<ol style="list-style-type: none">3. Registrasi pasien APS (Laboratorium, Radiologi, dan Mortuary)4. Pembayaran transaksi APS (Laboratorium, Radiologi) <p><u>Rawat Inap Pasien Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Deposit pasien umum2. Piutang pasien perorangan3. Pelunasan pasien rawat inap4. Transaksi tunai dan non tunai
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Email : rskddurensawit@jakarta.go.id2. Telp : 021 - 86286863. SMS : 0812 8045 58504. Kotak saran5. Petugas informasi dan pengaduan

18. STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Pegawai mendapatkan pelatihan minimal 20 jam/tahun
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="850 432 1557 600">1. Satuan Pelaksana Diklat mencari maupun menerima penawaran pelatihan/seminar/studi banding eksternal. <li data-bbox="850 600 1557 894">2. Satuan Pelaksana Diklat melakukan analisa kebutuhan pelatihan-pelatihan/seminar/studi banding eksternal apa sajakah yang perlu dilaksanakan, yang sesuai dengan perencanaan diklat, termasuk dari sisi anggaran. <li data-bbox="850 894 1557 1020">3. Jika pelatihan/seminar/studi banding eksternal tidak diperlukan, penawaran dimasukan ke file. <li data-bbox="850 1020 1557 1230">4. Jika pelatihan/seminar/studi banding eksternal diperlukan, Satuan Pelaksana Diklat berkoordinasi dengan Satuan Pelaksana terkait untuk menetapkan sasaran peserta. <li data-bbox="850 1230 1557 1503">5. Satuan Pelaksana Diklat menghubungi panitia penyelenggara pelatihan/seminar/ studi banding eksternal untuk mendiskusikan harga, waktu pelaksanaan, sasaran peserta dan media yang digunakan. <li data-bbox="850 1503 1557 1629">6. Satuan Pelaksana Diklat menyiapkan surat tugas pelatihan/seminar/studi banding eksternal <li data-bbox="850 1629 1557 1881">7. Satian Pelaksana Diklat mengurus adminitrasi dan segala hal diperlukan untuk pelatihan/seminar/studi banding eksternal tersebut, termasuk akomodasi/ pemesanan tiket, transportasi, laptop, dan lain-lain. <li data-bbox="850 1881 1557 2011">8. Satuan Pelaksana Diklat menyiapkan berkas Surat Pertanggung Jawaban (SPJ), menyerahkan kepada Satuan

		<p>Pelaksana Perbendaharaan dan Verifikasi untuk selanjutnya menyelesaikan pembayaran pelatihan/seminar/studi banding eksternal tersebut.</p> <p>9. Satuan Pelaksana Diklat membuat Laporan SPJ Uang Keluar, setelah menerima laporan dari pegawai yang telah mengikuti pelatihan/seminar/studi banding eksternal tersebut.</p>
3.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 - 08.00 WIB Jumat : 07.30 - 16.30 WIB
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai
6.	Pengelolaan pengaduan	1.Email : rskddurensawit@jakarta.go.id 2.Telp : 021 - 8628686 3.SMS : 0812 8045 5850 4. Kotak saran 5. Petugas informasi dan pengaduan

DIREKTUR RSKD DUREN SAWIT
PROVINSI DKI JAKARTA,



NIKENSARI KOESRINDARTIA
NIP. 197303272006042021