



PEMERINTAH KABUPATEN TASIKMALAYA

**RS SMC**

RUMAH SAKIT SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA

Jln. Raya Rancamaya Singaparna Tasikmalaya Kode Pos 46412

Telp (0265) 543456. Fax (0265) 543237



**KEPUTUSAN DIREKTUR**  
**RUMAH SAKIT SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**  
**KABUPATEN TASIKMALAYA**  
**NOMOR : 800/9517/RS SMC/2017**  
**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**  
**PADA RUMAH SAKIT SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**  
**KABUPATEN TASIKMALAYA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

Direktur Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara efektif dan efisien di Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, perlu menetapkan standar pelayanan bagi setiap jenis pelayanan yang diberikan di rumah sakit;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Penetapan Standar Pelayanan di Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit ;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691 Tahun 2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 3 tahun 2011 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tasikmalaya sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2011 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tasikmalaya;
9. Keputusan Bupati Tasikmalaya Nomor 445 Tahun 2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama sebagai Rumah Sakit Kelas C;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA KABUPATEN TASIKMALAYA**
- KESATU : Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu digunakan sebagai pedoman bagi setiap pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya;
- KETIGA : Pengawasan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dilaksanakan oleh Direktur;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perubahan dan atau perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam penetapannya.

Ditetapkan di Tasikmalaya  
pada tanggal 06 Oktober 2017

Direktur RS SMC Kabupaten Tasikmalaya



**dr. H. Heru Suharto, M.Mkes.**  
**NIP. 19670209 200012 1 001**

Lampiran : Keputusan Direktur RS SMC Kabupaten Tasikmalaya  
 Nomor : 800/9517/RS SMC/2017  
 Tanggal : 06 Oktober 2017

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 PADA RUMAH SAKIT SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA  
 KABUPATEN TASIKMALAYA**

**I. Pelayanan Rawat Inap**

a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Rujukan Dari IGD / Poliklinik 2) Telah menandatangani General Concern 3) Sudah Memiliki Status Pasien
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Rujukan dari Poliklinik / IGD 2) Menandatangani General Concern dan Pemilihan Kamar ( Admisi Rawat Inap) 3) Orientasi Pasien Baru 4) Perawatan Rawat Inap 5) Pemeriksaan Medik 6) Pemeriksaan Penunjang
3.	Waktu Penyelesaian	3 – 7 hari ( sesuai Clinical pathway )
4.	Biaya	Sesuai Perbup Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Perawatan rawat inap - Tindakan Medik - Tindakan Penunjang medik dan non medik - Pelayanan Administratif - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	400 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Ranap,</li> <li>▪ Komite Mutu</li> <li>▪ Komite Keperawatan</li> <li>▪ Komite Medik</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security)

		5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komitir Mutu RS

## II. Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik)

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1. Umum - KTP 2. JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kontrol (bagi yang kontrol) 3. Jamkesmas - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kontrol (bagi yang kontrol)
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik 4) Pemeriksaan Poliklinik
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perbup Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiayana</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	40 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi

12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

### III. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

#### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan : 1. Umum - KTP 2. JKD - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) 3. Jamkesmas - Surat Rujukan ( asli ) ( Rujukan antar Faskes) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Kartu JKN / Fotocopy
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mendaftar di counter pendaftaran 2) Triase 3) Pemeriksaan Medik 4) Pemeriksaan Penunjang 5) Keputusan Medik
3.	Waktu Penyelesaian	6 jam
4.	Biaya	Sesuai Perbup Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pelayanan Emergency - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyanana</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

#### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	40 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS

		3) Komitmen Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Menggunakan Auditor Independen - Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - Akreditasi KARS - Komite Mutu RS

#### IV. Pelayanan Intensif (ICU)

##### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Rujukan ke ICU dari IGD / Poliklinik 2. Memiliki Status Pasien 3. Mengisi Inform Concern
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Rujukan dari IGD /Poli 2) Mengisi Inform Concern 3) Masuk Ruang Perawatan ICU
3.	Waktu Penyelesaian	1-3 hari
4.	Biaya	Sesuai Perbup Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pelayanan Intensif - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

##### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	40 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitmen Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Menggunakan Auditor Independen

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>- Akreditasi KARS</li> <li>- Komite Mutu RS</li> </ul>
--	--	---

## V. Pelayanan Bedah Sentral

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rujukan Dari IGD / Ranap</li> <li>2) Telah menandatangani General Concern</li> <li>3) Sudah Memiliki Status Pasien</li> </ol>
2.	Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menandatangani Informed Consent Tindakan</li> <li>2) Perawatan Pemulihan</li> <li>3) Perawatan Rawat Inap</li> <li>4) Pemeriksaan Medik</li> <li>5) Pemeriksaan Penunjang</li> </ol>
3.	Waktu Penyelesaian	3 – 7 hari ( sesuai Clinical pathway )
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perawatan rawat inap</li> <li>- Tindakan Medik</li> <li>- Tindakan Penunjang medik dan non medik</li> <li>- Pelayanan Administratif</li> <li>- Rujukan</li> </ul>
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	40 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Inap</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gedung Pelayanan</li> <li>2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kode etik Petugas</li> <li>2) Sertifikasi Akreditasi KARS</li> <li>3) Komitmen Mutu</li> <li>4) Pegawai yang tersertifikasi</li> </ol>
12.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyediaan line antrian;</li> <li>2) Ruang tunggu yang memadai;</li> <li>3) Penyediaan CCTV</li> <li>4) Penyediaan satuan pengamanan (security)</li> <li>5) Tim Code Blue</li> <li>6) Tim K3RS</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Menggunakan Auditor Independen</p> <p>Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>Akreditasi KARS</p> <p>Komite Mutu RS</p>

## VI. Pemeriksaan Laboratorium Klinik dan Patologi Anatomi

a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Umum               <ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP</li> </ul> </li> <li>2) JKD               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rujukan ( asli )</li> <li>- Fotocopy KTP ( 1 rangkap )</li> <li>- Fotocopy KK ( 1 rangkap )</li> <li>- Surat Rekomendasi JKD ( asli )</li> <li>- Surat Pengantar Lab/PA</li> </ul> </li> <li>3) JKN               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rujukan ( asli )</li> <li>- Fotocopy KTP ( 1 rangkap )</li> <li>- Fotocopy KK ( 1 rangkap )</li> <li>- Fotocopy Kartu JKN ( 1 rangkap )</li> <li>- Surat Pengantar Lab/PA</li> </ul> </li> </ol>
2.	Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mendaftar di counter pendaftaran</li> <li>2) Menyerahkan pengantar laboratorium / PA</li> <li>3) Menunggu Panggilan di depan laboratorium</li> <li>4) Pemeriksaan Laboratorium / PA</li> </ol>
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan Penunjang</li> <li>- Rujukan</li> </ul>
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiayana</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	25 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Analis Kesehatan</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Penunjang Klinik, Kasi Pelayanan Medik</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gedung Pelayanan</li> <li>2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kode etik Petugas</li> <li>2) Sertifikasi Akreditasi KARS</li> <li>3) Komitmen Mutu</li> <li>4) Pegawai yang tersertifikasi</li> </ol>
12.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyediaan line antrian;</li> <li>2) Ruang tunggu yang memadai;</li> <li>3) Penyediaan CCTV</li> <li>4) Penyediaan satuan pengamanan (security)</li> <li>5) Tim Code Blue</li> <li>6) Tim K3RS</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Menggunakan Auditor Independen            Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)            Akreditasi KARS            Komite Mutu RS</p>

**VII. Pemeriksaan Radiologi / Radiodiagnostik**



a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat Pengantar permintaan radiologi 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN ( 1 rangkap ) - Surat Pengantar permintaan radiologi
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mendaftar di counter pendaftaran 2) Menyerahkan pengantar 3) Menunggu Panggilan di depan radiologi 4) Pemeriksaan Laboratorium
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Penunjang - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiayana</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	13 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Radiografer</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Penunjang Klinik</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

**VIII. Pelayanan Ambulance**

a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat Rujukan 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN ( 1 rangkap ) - Surat Rujukan
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mendaftar di counter pendaftaran 2) Menyerahkan pengantar rujukan 3) Menunggu pengalihan pasien 4) Transportasi ambulance
3.	Waktu Penyelesaian	30 menit
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiayana</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	8 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Penunjang Non Klinik</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

**IX. Pelayanan Kereta Jenazah**

a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat Kematian 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN ( 1 rangkap ) - Surat Kematian
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mendaftar di counter pendaftaran 2) Menyerahkan surat kematian 3) Menunggu pengalihan pasien 4) Transportasi ambulance/ kereta jenazah
3.	Waktu Penyelesaian	2 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemulasaran Jenazah
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	8 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Penunjang Non Klinik</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

**X. Persalinan Normal dan Penyulit**

a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat rujukan/kontrol (bagi yang kontrol) 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN - Surat rujukan/kontrol (bagi yang kontrol)
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik / VK 4) Pemeriksaan / tindakan persalinan
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	20 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

		Akreditasi KARS Komite Mutu RS
--	--	-----------------------------------

## XI. Pelayanan Perinatologi

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Rujukan Dari IGD / Poliklinik 2) Telah menandatangani General Concern 3) Sudah Memiliki Status Pasien
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Rujukan dari Poliklinik / IGD 2) Menandatangani General Concern dan Pemilihan Kamar ( Admisi Rawat Inap) 3) Orientasi Pasien Baru 4) Perawatan Rawat Inap 5) Pemeriksaan Medik 6) Pemeriksaan Penunjang
3.	Waktu Penyelesaian	3 – 7 hari ( sesuai Clinical pathway )
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	– Perawatan rawat inap Bayi – Tindakan Medik – Tindakan Penunjang medik dan non medik – Pelayanan Administratif – Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	20 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Inap</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

## XII. Pelayanan Rehabilitasi Medik

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kontrol (bagi yang kontrol) 3) Jamkesmas - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN - Surat kontrol (bagi yang kontrol)
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik 4) Pemeriksaan Poliklinik
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

### XIII. Konsultasi Psikologi

#### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Umum               <ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP</li> </ul> </li> <li>2) JKD               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rujukan ( asli )</li> <li>- Fotocopy KTP ( 1 rangkap )</li> <li>- Fotocopy KK ( 1 rangkap )</li> <li>- Surat Rekomendasi JKD ( asli )</li> <li>- Surat kontrol (bagi yang kontrol)</li> </ul> </li> <li>3) Jamkesmas               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rujukan ( asli )</li> <li>- Fotocopy KTP ( 1 rangkap )</li> <li>- Fotocopy KK ( 1 rangkap )</li> <li>- Fotocopy Kartu JKN</li> <li>- Surat kontrol (bagi yang kontrol)</li> </ul> </li> </ol>
2.	Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengambil Nomor Antrian</li> <li>2) Mendaftar di counter pendaftaran</li> <li>3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik jiwa</li> <li>4) Pemeriksaan Poliklinik</li> </ol>
3.	Waktu Penyelesaian	2 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan Fisik</li> <li>- Tindakan Medik</li> <li>- Pemeriksaan Penunjang</li> <li>- Obat</li> <li>- Rujukan</li> </ul>
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

#### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gedung Pelayanan</li> <li>2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kode etik Petugas</li> <li>2) Sertifikasi Akreditasi KARS</li> <li>3) Komitment Mutu</li> <li>4) Pegawai yang tersertifikasi</li> </ol>
12.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyediaan line antrian;</li> <li>2) Ruang tunggu yang memadai;</li> <li>3) Penyediaan CCTV</li> <li>4) Penyediaan satuan pengamanan (security)</li> <li>5) Tim Code Blue</li> <li>6) Tim K3RS</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Menggunakan Auditor Independen          Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)          Akreditasi KARS          Komite Mutu RS</p>

## XIV. Konsultasi Psikoterapi

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kontrol (bagi yang kontrol) 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN - Surat kontrol (bagi yang kontrol)
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik jiwa 4) Pemeriksaan Poliklinik
3.	Waktu Penyelesaian	2 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat



	(SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS
--	--

## XV. Konseling

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kontrol (bagi yang kontrol) 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN - Surat kontrol (bagi yang kontrol)
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik 4) Pemeriksaan Poliklinik
3.	Waktu Penyelesaian	2 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security)

		5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

## XVI. Visum Et Repertum

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat rujukan 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fptocopy Kartu JKN - Surat rujukan
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Pemeriksaan Visum 4) Pemeriksaan Visum
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyanana</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	12 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu 4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai;

		3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

## XVII. Konsultasi Gizi

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kontrol (bagi yang kontrol) 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy Kartu JKN - Surat kontrol (bagi yang kontrol)
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik 4) Pemeriksaan Poliklinik
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyanana</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Nutrisionist</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Pelayanan 2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	1) Kode etik Petugas 2) Sertifikasi Akreditasi KARS 3) Komitment Mutu

		4) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	1) Penyediaan line antrian; 2) Ruang tunggu yang memadai; 3) Penyediaan CCTV 4) Penyediaan satuan pengamanan (security) 5) Tim Code Blue 6) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

## XVIII. Pelayanan Tranfusi Darah

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat pengantar tranfusi 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Fotocopy JKN - Surat pengantar tranfusi
2.	Mekanisme dan Prosedur	3) Mengambil Nomor Antrian 4) Mendaftar di counter pendaftaran 5) Menunggu Panggilan di depan lab BDRS 6) Pemeriksaan
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Tindakan Medik - Pemeriksaan Penunjang - Obat - Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	25 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Analis Lab</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dewan Pengawas RS / SPI</li> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Penunjang Klinik</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	7) Gedung Pelayanan

		8) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014
11.	Jaminan Pelayanan	5) Kode etik Petugas 6) Sertifikasi Akreditasi KARS 7) Komitment Mutu 8) Pegawai yang tersertifikasi
12.	Jaminan Keamanan	7) Penyediaan line antrian; 8) Ruang tunggu yang memadai; 9) Penyediaan CCTV 10) Penyediaan satuan pengamanan (security) 11) Tim Code Blue 12) Tim K3RS
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Auditor Independen Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Akreditasi KARS Komite Mutu RS

## XIX. Pelayanan Jenazah

### a. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persaratan : 1) Umum - KTP 2) JKD - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kemtian 3) JKN - Surat Rujukan ( asli ) - Fotocopy KTP ( 1 rangkap ) - Fotocopy KK ( 1 rangkap ) - Surat Rekomendasi JKD ( asli ) - Surat kematian
2.	Mekanisme dan Prosedur	1) Mengambil Nomor Antrian 2) Mendaftar di counter pendaftaran 3) Menunggu Panggilan di depan poliklinik 4) Pemeriksaan Poliklinik
3.	Waktu Penyelesaian	3 jam
4.	Biaya	Sesuai Perda Tarif RS SMC No 11 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	- Pemeriksaan Fisik - Pemeriksaan Penunjang
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/ Telpon: 081320159051 a.n Didin Budiyan</li> <li>• Kotak Saran dan Masukan</li> <li>• Menyampaikan secara langsung di ruang Pengaduan</li> </ul>

### b. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
7.	Jumlah Pelaksana	40 Orang
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Spesialis</li> <li>▪ Dokter Umum</li> <li>▪ Perawat Ners</li> <li>▪ Perawat D3</li> <li>▪ Penunjang medik dan non medik</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	▪ Dewan Pengawas RS / SPI

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kepala Bidang Kemedikan dan Keperawatan</li> <li>▪ Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kasi Rawat Jalan</li> </ul>
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gedung Pelayanan</li> <li>2) Alat kesehatan sesuai standar Permenkes Nomor 56 tahun 2014</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kode etik Petugas</li> <li>2) Sertifikasi Akreditasi KARS</li> <li>3) Komitmen Mutu</li> <li>4) Pegawai yang tersertifikasi</li> </ol>
12.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyediaan line antrian;</li> <li>2) Ruang tunggu yang memadai;</li> <li>3) Penyediaan CCTV</li> <li>4) Penyediaan satuan pengamanan (security)</li> <li>5) Tim Code Blue</li> <li>6) Tim K3RS</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Menggunakan Auditor Independen  Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  Akreditasi KARS  Komite Mutu RS</p>

**Direktur  
Rumah Sakit Singaparna  
Medika Citrautama**



**dr. H. Heru Suharto, M.Mkes.**  
**NIP. 19670209 200012 1 001**