



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI**

Jalan Dr. A. Rivai Bukittinggi - Kode Pos 26114  
Telepon (0752) 21720 – 21492 – 21831 – 21322  
Faksimile (0752) 21321, Telepon Direktur (0752) 33825  
Pos-el [rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id](mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id) , Laman [rsam\\_bkt.sumbarprov.go.id](http://rsam_bkt.sumbarprov.go.id)



---

**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI**  
**NOMOR : 445/109/RSAM/2024**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT Dr. ACHMAD MOCHTAR**  
**BUKITTINGGI**

---

**DIREKTUR RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI**

Menimbang : a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dan dalam rangka mewujudkan system penyelenggaraan pelayanan yang baik, terpenuhinya hak — hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik.

b. Bahwa dengan upaya sebagaimana dimaksud pada huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Mengingat : ✓ 1. Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

✓ 2. Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

✗ 3. Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2014 tentang Tenaga kesehatan.

4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

5. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit

✓ 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

✗ 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).

✓ 8. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

- ✓ 9. Undang - Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik
- ✓ 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- ✓ 11. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intem Pemerintah (SIPP);
- 12. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Tentang Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi ?

**Memutuskan**

**Menetapkan :** **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI**

**Kesatu :** Pembinaan dan pengawasan terhadap Surat Keputusan ini dilaksanakan oleh pihak manajemen Rumah Sakit ✓

**Kedua :** Semua biaya yang ditimbulkan dengan adanya surat keputusan Direktur ini dibebankan kepada BLUD RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. ✓

**Ketiga :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat ketidaksesuaian akan dilakukan revisi sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Bukittinggi  
Pada tanggal : 27 Maret 2024

Direktur

**drg. H. Busril, MPH**  
**NIP 197402272002121004**



# LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD DR ACHMAD MOCHTAR

## BUKITTINGGI

NOMOR : 445/109/RSAM/2024

TANGGAL : 27-3-2024

### A. PENDAHULUAN

RSUD Dr. Achmad mochtar Bukittinggi sebagai institusi yang memberikan pelayanan kesehatan mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan Pelayan Medis
- b. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik
- c. Penyelenggaraan Pelayanan Asuhan Keperawatan
- d. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan
- e. Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
- f. Penyelenggaraan Administrasi Umum dan Keuangan

### B. STANDAR PELAYANAN

Dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsi RSUD Dr.Achmad Mochtar BUKittinggi maka telah disusun Standar Pelayanan untuk masing – masing unit layanan sebagaimana terurai berikut ini yang terdiri dari :

1. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat
2. Standar Pelayanan Pendasftaran Pasien Rawat Inap
3. Standar Pelayanan Rawat Jalan
4. Standar Pelayana Farmasi
5. Standar Pelayanan Gizi
6. Standar Pelayanan CSSD/Instakasi Sterilisasi Pusat
7. Standar Pelayanan Bank Darah *(perbaiki rkan)*
8. Standar Pelayanan Laboratorium Patologi Anatomi
9. Standar Pelayanan Fisioterapi
10. Standar Pelayanan Fasilitas Medis /IFM
11. Standar Pelayanan Radiologi
12. Standar Pelayanan Laboratorium Klinik
13. Standar Pelayanan Data Profil Rumah Sakit
14. Standar Pelayanan Praktek Kerja Lapangan (PKL)
15. Standar Pelayanan Studi Banding
16. Standar Pelayanan Poliklinik Anak
17. Standar Pelayanan Administrasi Surat Menyurat
18. Standar Pelayanan Kehumasan
19. Standar Pelayanan Pemasaran

LAMPIRAN SK NOMOR : 445/109/RSAM/2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

A. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>① Undang - Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>✓ 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;</li><li>3. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS</li><li>✓ 4. Undang — Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li><li>5. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li><li>✓ 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/ MENKES/ 1128/2022 Tentang Standar Kreditasi Rumah Sakit</li><li>✓ 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/20@ tentang Rekam Medik</li><li>8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;</li><li>✓ 9. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Mochtar Bukittinggi;</li><li>10. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li><li>11. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 11 Tahun 2021 tentang...</li></ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>A. Pasien Peserta BPJS<ul style="list-style-type: none"><li>1. Kartu berobat (bagi pasien lama) - Masing-masing KTP</li><li>2. Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport) - Masing-masing KTP</li><li>3. Kartu BPJS</li><li>4. Rujukan dari FKTP / FKTRL</li><li>5. Surat Eligibilitas Pelayanan (SEP)</li></ul></li><li>B. Pasien Jaminan Perusahaan<ul style="list-style-type: none"><li>1. Kartu Identitas Berobat</li><li>2. Surat Pengantar jaminan dari Perusahaan</li><li>3. Rujukan dari klinik perusahaan/dokter setempat</li></ul></li></ul>

3.	Prosedur	<p>Pendaftaran Online</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Download aplikasi Mobile RSAM di Play Store</li> <li>2 Siapkan KTP</li> <li>3 Masukkan No MR untuk pasien lama (bagi yang sudah pernah berobat ke RSAM), Bagi pasien baru pilih Pasien baru</li> <li>4 Silahkan pilih menu yang sesuai dengan kebutuhan</li> <li>5 Pada hari jadwal berobat silahkan langsung ke poliklinik yang dituju dengan menyerahkan Rujukan dari FKTP/ FKTRL/ Ringkasan Pulang</li> <li>6 Pasien melapor ke petugas di poliklinik dan menanda tangani SEP</li> </ol> <p>Datang Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil nomor antrian</li> <li>2. Dilakukan skrining oleh petugas</li> <li>3. Bila skriningnya membutuhkan pelayanan cepat, diberikan tandapita kuning di lengan pasien</li> <li>4. Proses pendaftarannya mendapat prioritas, bila tidak pasien menunggu sesuai nomor antrian</li> <li>5. Pasien menunggu di ruang tunggu BPJS/pasien umum/pasien perusahaan untuk pemanggilan nomor antrian</li> <li>6. Petugas pendaftaran memverifikasi berkas pasien perusahaan / asuransi</li> <li>7. Pasien menunggu di Klinik Spesialis yang dituju</li> <li>8. Petugas penerima berkas menyerahkan ke petugas penerbit SEP, bagi pasien BPJS untuk menerbitkan SEP rawat jalan</li> <li>9. Pasien dipersilahkan menuju poliklinik</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin – Jum'at Pukul 07.30 WIB – 16.00 WIB</p>
5.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan ✓</li> <li>2. Pasien Umum/Perusahaan/Asuransi Pergub Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<p>Pelayanan Pendaftaran pasien Rawat Jalan</p>
7.	Sarana prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Counter Pendaftaran</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi dengan televisi, media edukasi</li> <li>3. Komputer</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Layar monitor</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Sound system</li> <li>7. Meja</li> <li>8. Kursi</li> <li>9. Jaringan line internet</li> <li>10. Printer ID Card</li> <li>11. Telepon</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Rekam Medis</li> <li>2. SMA yang sederajat dan tenaga yang sudah terlatih</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi</li> <li>2. Supervise oleh Kepala Bidang dan Seksi yang membawahi Rekam Medis</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a>.</li> <li>3. Telepon : 0752-21322 Ext 1110</li> <li>4. SMS : 08125054700</li> <li>5. Ruang pengaduan : Unit Humas, Gedung Poliklinik Rawat Jalan (Instalasi UPM)</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	5 orang, terdiri dari : pendaftaran rawat jalan, verifikasi berkas dan
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data medis pasien dijaga kerahasiaanya</li> <li>2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien</li> <li>3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilengkapi dengan CCTV dan oleh petugas keamanan (satpam) RS</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun</li> <li>2. Tindak lanjut dari hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien</li> </ol>

B. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT RAWATINAP

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan</li> <li>2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang RumahSakit;</li> <li>3. Undang -Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS</li> <li>4. Undang —Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/ MENKES/ 112B 2022 Tentang Standar Kreditasi Rumah Sakit</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/20H tentang Rekam Medik</li> <li>8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;</li> <li>9. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Mochtar Bukittinggi;</li> <li>10. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Tentang Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ol>
2.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pasien peserta BPJS               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar masuk Rumah Sakit IGD/ Poliklinik/ Dokter Praktek Swasta</li> <li>2. Kartu Identitas Berobat</li> <li>3. Kartu Identitas (KTP/SIM/ Pasport)</li> <li>4. Kartu BPJS</li> </ol> </li> <li>B. Pasien Umum               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar masuk rumah sakit dari IGD/ poliklinik/ dokter praktek swasta</li> <li>2. Kartu identitas berobat</li> <li>3. Kartu identitas (KTP/ SIM/ Pasport)</li> </ol> </li> <li>C. Pasien Jaminan perusahaan               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar masuk rumahsakit dari IGD/ poliklinik/ dokter praktek swasta</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kartu Identitas Berobat</li> <li>3. Surat Pengantar jaminan dari Perusahaan</li> <li>4. Rujukan dari klinik perusahaan/dokter setempat</li> </ol>
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima surat pengantar dirawat dari poliklinik atau IGD/Poliklinik / Dokter Praktek Swasta yang dibawa petugas atau pasien/keluarga pasien.</li> <li>2. Melakukan wawancara untuk menentukan kelas ruang perawatan.</li> <li>3. Memperhatikan surat jaminan seperti BPJS, Jamsostek, jaminan perusahaan, jaminan kesehatan masyarakat miskin dll.</li> <li>4. Menjelaskan tarif ruangan kepada pasien/keluarganya yang memerlukan.</li> <li>5. Konfirmasi pertainphone ke petugas di ruang rawat inap yang bersangkutan untuk memastikan tempat pasien dirawat.</li> <li>6. Pasien lama/pasien yang sudah pernah berobat dilihat KIB pasien tersebut, apabila tidak dibawa dicari di komputer untuk memastikan nomor rekam medis pasien lama.</li> <li>7. Pasien baru dibuatkan KIB untuk menentukan nomor rekam medis pasien tersebut.</li> <li>8. Data pasien dapat diinput dengan KTP/ SIM pasien yang bersangkutan atau melalui wawancara.</li> <li>9. Entri data ke komputer kemudian print dan surat jaminan, surat jaminan dirawat dikelas ditandatangani oleh pasien/walinya atau yang menjamin.</li> <li>10. Membuat berkas rekam medis pasien.</li> <li>11. Menyerahkan berkas rekam medis pasien.</li> <li>12. Pasien di IGD yang tidak dirawat inap dan belum punya KIB RSAM dibuatkan KIB.</li> <li>13. Memberikan informasi kepada keluarga pasien yang bertanya dimana ruang pasien dirawat.</li> <li>14. Melakukan konfirmasi dengan piket keperawatan dan IGD/Poliklinik bila ruang perawatan penuh untuk mendapatkan ruang rawat inap.</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p><b>A. Tempat Penerimaan/Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) / Admission IGD 3 shif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dinas Pagi : Pukul 07.30 s/d 14.30</li> <li>b. Dinas Sore : Pukul 14.30 s/d 20.00</li> <li>c. Dinas Malam : pukul 20.00 s/d 07.30</li> </ol>

		<p><b>B. Tempat penerimaan/ pendaftaran pasien rawat inap poliklinik</b></p> <p>Dinas pagi : Pukul 07.30 s/d 16.00</p>
5	Biaya/ tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien peserta BPJS Tanpa Biaya/ dijamin oleh BPJS Kesehatan</li> <li>2. Pasien umum/ perusahaan/ asuransi Pergub Nomor 4 Tahun 2020 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ol>
6	Produk layanan	Pelayanan pendaftaran pasien rawat inap
7	Sarana prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker Pendaftaran</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi dengan televisi, media edukasi</li> <li>3. Computer</li> <li>4. Layar Monitor</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Sound System</li> <li>7. Meja</li> <li>8. Kursi</li> <li>9. Jaringan line internet</li> <li>10. Printer ID Card</li> <li>11. Telepon</li> </ol>
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Rekam Medis</li> <li>2. SMA yang sederajat dan tenaga yang sudah terlatih</li> </ol>
9	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan Evaluasi</li> <li>2. Supervisi oleh Kepala Bidang dan Seksi yang membawahi Rekam Medis</li> </ol>
10	Penanganan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></li> <li>3. Telepon : 0752-21322 Ext 1110</li> <li>4. SMS : 08125054700</li> <li>5. Ruang pengaduan : Unit Humas, Gedung Poliklinik Rawat Jalan (Instalasi UPM)</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	27 orang, terdiri dari : Ka instalasi, pendaftaran rawat jalan, verifikasi berkas dan pengantar status, assembling, penyimpanan
12	Jaminan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan

	pelayanan	mutu dan keselamatan pasien
13.	Jaminan beamanandan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data nxxfs pasien dijaga kerahasiaannya</li> <li>2. Pelayanan mengutamakan keaNamatan pasien</li> <li>3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilengkapi dengan CCTV dan obhpetugas keamanan (satpam) RS</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 2 kali dalam setahun</li> <li>2. Tindak lanjut dari hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien</li> </ol>

### C. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan</li> <li>2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang RumahSakit;</li> <li>3. Undang -Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS</li> <li>4. Undang — Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/ MENKES/ 112B 2022 Tentang Standar Kreditasi Rumah Sakit</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/20H tentang Rekam Medik</li> <li>9. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;</li> <li>10. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Mochtar Bukittinggi;</li> <li>11. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Tentang Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ol>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>A. Pasien peserta BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas (KTP/SIM/ Pasport)</li> <li>2. Kartu BPJS</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Surat pengantar ( bila diperlukan)</li> <li>4. Surat rujukan ( bila diperlukan)</li> </ul>
3.	Prosedur	Pasien Datang Sendiri <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Triase : Level 1-2 (zona merah)</li> <li>3. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>4. Pemeriksaan oleh tenaga kesehatan</li> <li>5. Melakukan tindakan medis sesuai indikasi</li> <li>6. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan)</li> <li>7. Pemberian obat</li> <li>8. Pasien pulang/ rujuk/ rawat inap/ meninggal</li> </ul>
4.	Waktu pelayanan	Respon pemeriksaan pasien oleh petugas ; dokter dan perawat Zona Merah 0 menit ( <i>zero minute respon</i> )
5.	Biaya/ tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya /dijamin obh BPJS Kesehatan</li> <li>2. Pasien Umum/Perusahaan/Asuransi Pergub Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ul>
6.	Produk layanan	Pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat
7.	Sarana prasarana/ fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Loket Pendaftaran</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Layar Monitor</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Meja</li> <li>6. Kursi</li> <li>7. Jaringan line internet</li> <li>8. Printer ID Card</li> <li>9. Telepon</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Rekam Medis</li> <li>2. SMA yang sederajat dan tenaga yang sudah terlatih</li> </ul>
9.	Pengawasan intenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan Evaluasi</li> <li>2. Supervisi oleh Kepala Bidang dan Seksi yang membawahi Rekam Medis</li> </ul>
10.	Penanganan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.igd">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.igd</a></li> </ul>

	Pengaduan	2. Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a> 3. Telepon : 0752-21322 Ext 1110 4. SMS : 08125054700 5. Ruang pengaduan : Unit Humas, Gedung Poliklinik Rawat Jalan (Instalasi UPM)
11.	Jumlah pelaksana	5 orang, terdiri dari : pendaftaran rawat jalan, verifikasi berkas dan
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien 3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilengkapi dengan CCTV dan oleh petugas keamanan (satpam) RS
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal 4 kali dalam setahun 2. Tindak lanjut dari hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

#### D. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan 2. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 3. Undang -Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS 4. Undang — Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/ MENKES/ 112B 2022 Tentang Standar Kreditasi Rumah Sakit 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/20H tentang Rekam Medik 8. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;

		<p>Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Mochtar Bukittinggi;</p> <p>10. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Tentang Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Peserta BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu berobat (bagi pasien lama)</li> <li>2. Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport)</li> <li>3. Kartu BPJS</li> <li>4. Rujukan dari FKTP / FKTRL / Ringkasan Pulang Pasien</li> <li>5. Surat Eligibilitas Pelayanan (SEP)</li> </ol> <p>B. Pasien Jaminan Perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas Berobat</li> <li>2. Surat Pengantar jaminan dari Perusahaan</li> <li>3. Rujukan dari klinik perusahaan/dokter setempat</li> </ol> <p>C. Pasien Umum (bayar tunai)</p>
3.	Prosedur	<p><b>1. Pendaftaran Online</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Download aplikasi Mobile RSAM di Play Store</li> <li>b. Siapkan KTP</li> <li>c. Masukkan No MR untuk pasien lama (bagi yang sudah pernah berobat ke RSAM), Bagi pasien baru pilih Pasien baru</li> <li>d. Silahkan pilih menu yang sesuai dengan kebutuhan</li> <li>e. Pada hari jadwal berobat silahkan langsung ke poliklinik yang dituju dengan menyerahkan Rujukan dari FKTP/ FKTRL/ /Ringkasan Pulang</li> <li>f. Pasien melapor ke petugas di poliklinik dan menanda tangani SEP</li> </ol> <p><b>2. Datang Langsung</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien mengambil nomor antrian</li> <li>b. Dilakukan skrining oleh petugas</li> <li>c. Bila skriningnya membutuhkan pelayanan cepat, diberikan tanda pita kuning di lengan pasien</li> <li>d. Proses pendaftarannya mendapat prioritas, bila tidak pasien menunggu sesuai nomor antrian</li> <li>e. Pasien menunggu diruang tunggu BPJS/pasien umum/pasien perusahaan untuk pemanggilan nomor antrian</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Petugas pendaftaran memverifikasi berkas pasien perusahaan / asuransi</li> <li>g. Pasien menunggu di Klinik Spesialis yang dituju</li> <li>h. Petugas penerima berkas menyerahkan ke petugas penerbit SEP, bagi pasien BPJS untuk menerbitkan SEP rawat jalan</li> <li>i. Pasien dipersilahkan menuju poliklinik</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Perawat/bidan melakukan pemeriksaan tanda vital dan pengkajian awal keperawatan</li> <li>4. Pemeriksaan dilakukan oleh Dokter Spesialis, Dokter Sub spesialis atau Dokter Gigi Spesialis</li> <li>5. Pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang akan diarahkan ke fasilitas pemeriksaan penunjang (disertai surat pengantar)</li> <li>6. Setelah pemeriksaan selesai pasien mengambil obat di Apotek Rawat Jalan</li> <li>7. Pasien Tunai menyelesaikan seluruh biaya pengobatan di Kasir Rawat Jalan</li> <li>8. Pasien pulang / rawat inap / rujuk</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin – Jum'at</p> <p>Pukul 07.30 WIB – 16.00 WIB</p>
5.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Peserta BPJS Tanpa Biaya / dijamin oleh BPJS Kesehatan</li> <li>2. Pasien Umum/Perusahaan/Asuransi Pergub Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<p>Pelayanan Rawat Jalan oleh Dokter Spesialis, Dokter Subspesialis, Dokter Gigi Spesialis dan Psikolog Klinis di semua klinik yang tersedia, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klinik Bedah Umum</li> <li>2. Klinik Bedah Digestif</li> <li>3. Klinik Bedah Onkologi (Tumor)</li> <li>4. Klinik Bedah Saraf</li> <li>5. Klinik Bedah Urologi</li> <li>6. Klinik Bedah Ortopedi</li> <li>7. Klinik Bedah Mulut</li> <li>8. Klinik Penyakit Dalam</li> <li>9. Klinik Geriatri</li> <li>10. Klinik Paru dan DOTS</li> </ol>

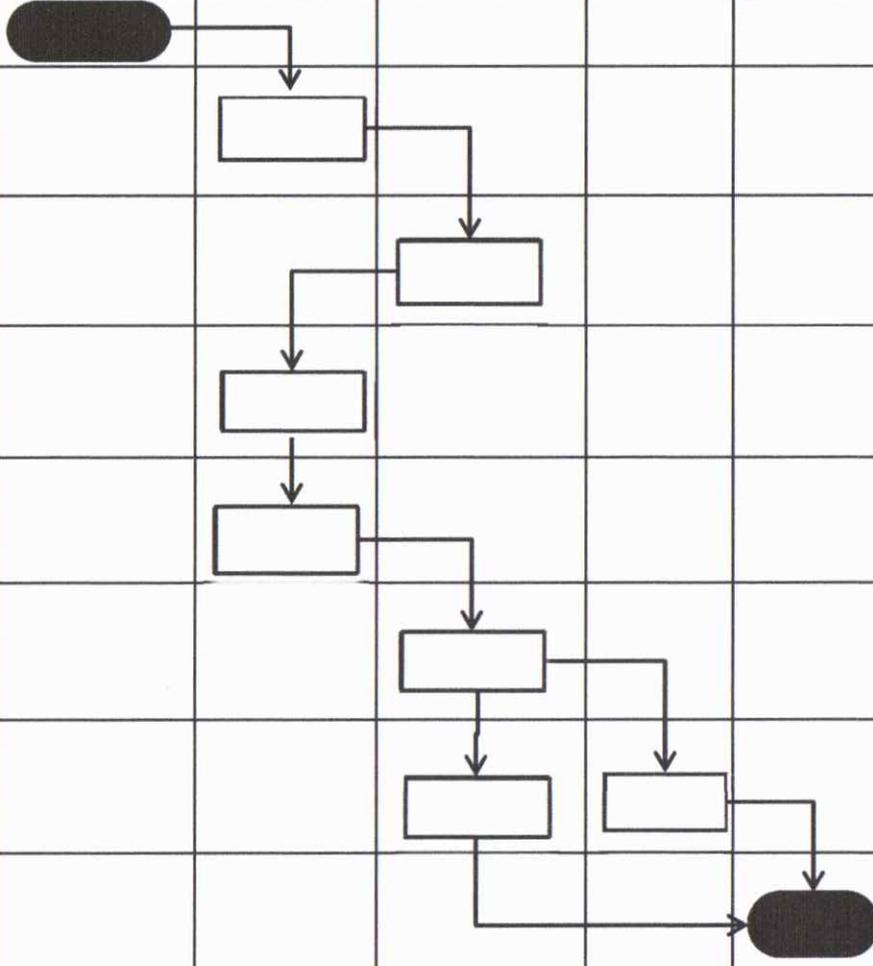
		<ul style="list-style-type: none"> <li>12. Fotokopi</li> <li>13. Layar monitor</li> <li>14. Printer</li> <li>15. Sound system</li> <li>16. Meja</li> <li>17. Kursi</li> <li>18. Jaringan line internet</li> <li>19. Printer ID Card</li> <li>20. Telepon</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis, Dokter Sub Spesialis dan Dokter Gigi Spesialis</li> <li>2. Perawat/ bidan dengan pendidikan minimal D III Keperawatan / D III Kebidanan</li> <li>3. Psikolog</li> <li>4. Laboran</li> <li>5. Radiolog</li> <li>6. Fisioterapis</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan Evaluasi oleh Supervisor, Kepala Instalasi, Kepala Ruang Rawat Jalan</li> <li>2. Supervisi oleh Kepala Bidang dan Seksi Pelayanan Medis dan Keperawatan serta Penunjang</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a>.</li> <li>3. Telepon : 0752-21322 Ext 1110</li> <li>4. SMS : 08125054700</li> <li>5. Ruang pengaduan : Unit Humas, Gedung Poliklinik Rawat Jalan (Instalasi UPM)</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	<p>Pelayanan dilakukan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 50 (Lima Puluh) orang Dokter Spesialis dan Sub Spesialis</li> <li>2. 49 (empat puluh Sembilan) orang Perawat dan Bidan</li> <li>3. 2 (dua) orang Psikolog Klinis</li> <li>4. 16 (enam belas) orang Radiografer</li> <li>5. 2 (dua) org Fisikawan Medis</li> <li>6. 21 (dua Puluh satu) orang ATLM</li> <li>7. 6 (enam) orang Fisioterapis</li> <li>8. 2 (dua) orang Okupasi Terapis</li> <li>9. 2 (dua) orang Terapi Wicara</li> </ul>

12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya</li> <li>2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien</li> <li>3. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilengkapi dengan CCTV dan oleh petugas keamanan (satpam) RS</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilaksanakan minimal setiap 6 (enam) bulan oleh instalasi terkait</li> <li>2. Evaluasi penerapan SPM RS dilakukan setiap bulan oleh Instalasi terkait</li> <li>3. Tindak lanjut dari hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima resep / KIO dari pasien</li> <li>2. Memeriksa dan meneliti kebenaran serta keabsahan dari resep / KIO tersebut</li> <li>3. Mengkonsultasikan obat yang ada dalam resep / KIO kepada dokter penulis resep</li> <li>4. Melakukan data ke SIMRS sesuai dengan prosedur serta status pasien</li> <li>5. Menyiapkan dan membuat etiket obat</li> <li>6. Mengambil obat atau meracik obat</li> <li>7. Pemeriksaan kembali obat</li> <li>8. Menyerahkan obat ke pasien atau perawat disertai informasi</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pelayanan obat dari penerimaan resep sampai obat diserahkan kepada pasien ± 40 – 60 menit
5	Biaya / Tarif	Tarif yang dipungut sesuai dengan Pergub No.4 Tahun 2020
6	Produk Pelayanan	Obat sesuai resep / KIO
7	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan obat</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Alat tulis</li> <li>5. Meja kursi</li> <li>6. Peralatan farmasi, lumpang, papan kapsul, dll</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker</li> <li>2. Assisten Apoteker</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Instalasi Farmasi</li> <li>2. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medis</li> <li>3. Satuan Pengawas Interen (SPI)</li> <li>4. Direksi</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah total pelaksana pelayanan ± 83 orang
12	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat yang bermutu dengan jumlah yang cukup dan tidak expire</li> <li>2. Penyimpanan dan kemasan yang lengkap serta memenuhi syarat</li> <li>3. Keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD  
 MOCHTAR BUKIT LINGGI  
  
**Drg. BUSRIL., MPH**  
 NIP. 19740227 200212 1 004

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Dokter	Asisten Apoteker	Apoteker	Perawat	Pasien	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Resep / Instruksi obat	●					resep obat	5 menit	resep obat	
2	Memeriksa dan meneliti kebenaran dan keabsahan		□				resep obat	5 menit	resep obat	
3	Mengkonsultasikan obat jika ada yang diragukan			□			resep obat	5 menit	resep obat	
4	Melakukan entry data ke SIMRS sesuai dengan prosedur dan Status pasien		□				resep obat	5 menit	Obat telah dicatat	
5	Menyiapkan obat jadi dan racikan		□				Obat telah dicatat	5 - 20 menit	Obat yang telah disiapkan	
6	Pemeriksaan obat			□			Obat yang telah disiapkan	5 menit	Obat yang telah diteliti	
7	Menyerahkan obat ke pasien / perawat			□		□	Obat yang telah disiapkan	5 menit	Obat yang telah disiapkan	
8	Memberikan obat kepada pasien disertai informasi					●	Obat yang telah disiapkan	5 menit	obat	



**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/107 /RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

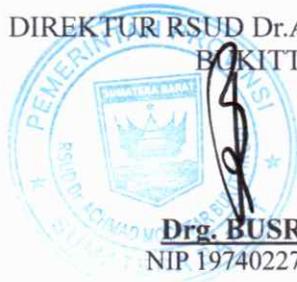
Jenis Pelayanan : PELAYANAN GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; b. Undang Undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit; c. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS e. Peraturan Pemerintah RI Nono.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; f. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01/07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit; g. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; h. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; i. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 4 Tahun 2020 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi; j. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 34 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah sakit Umum dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Permintaan pelayanan Gizi dari Ruang rawat inap atau Permintaan pelayanan gizi dari Rawat jalan. 2. Jadwal Pelayanan Gizi 3. DPA/ DPPA
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur (Bagan Alur)	Terlampir
		1. Pelayanan Gizi rawat inap. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosa penyakit ditetapkan oleh dokter tentang masalah gizi pada pasien.</li> <li>• Penentuan kebutuhan zat gizi pasien.</li> <li>• Mempersiapkan makanan sesuai dengan kebutuhan gizi pasien</li> <li>• Pelaksanaan pemberian makanan sesuai kebutuhan zat gizi pasien.</li> <li>• Evaluasi /respons pasien terhadap makanan/diit yang diberikan/yang di rencanakan.</li> <li>• Konsultasi Gizi sesuai dengan permintaan dokter ruangan dan keadaan pasien.</li> <li>• Pencatatan Gizi sesuai format PAGT (Panduan</li> </ul>

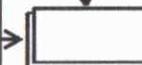
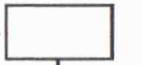
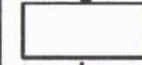
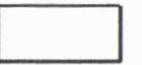
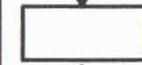
		<p>Asuhan Gizi Terstandar)</p> <p>2. Pelayanan Gizi rawat jalan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang ke Poliklinik Gizi dengan membawa surat permintaan atau surat rujukan dari dokter poliklinik.</li> <li>• Penyelesaian pembayaran ke loket pembayaran bagi pasien Umum dan setelah itu baru mendapatkan konsultasi gizi dengan membawa bukti pembayaran ke Poliklinik Gizi</li> <li>• Bagi pasien peserta BPJS dilengkapi dengan foto copy SEP.</li> <li>• Mengukur Tinggi dan Berat badan pasien.</li> <li>• Menganamnesa keadaan Gizi pasien.</li> <li>• Penentuan kebutuhan gizi sesuai dengan keadaan pasien.</li> <li>• Melaksanakan Konsultasi gizi.</li> <li>• Penyerahan leaflet dan daftar bahan penukar kepada pasien.</li> </ul>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Pelayanan Gizi rawat inap.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosa penyakit oleh dokter tentang masalah gizi pada pasien.</li> <li>• Penentuan kebutuhan zat gizi pasien <math>\pm</math> 30 menit</li> <li>• Mempersiapkan makanan sesuai dengan kebutuhan gizi pasien</li> <li>• Pelaksanaan pemberian makanan sesuai kebutuhan zat gizi pasien.</li> <li>• Evaluasi /respons pasien terhadap makanan/diit yang diberikan/ yang di rencanakan <math>\pm</math> 10 menit</li> <li>• Konsultasi Gizi sesuai dengan permintaan dokter ruangan dan keadaan pasien <math>\pm</math> 30 menit</li> <li>• Pencatatan Gizi sesuai format PAGT (Panduan Asuhan Gizi Terstandar) <math>\pm</math> 20 menit.</li> </ul> <p>2. Pelayanan Gizi rawat jalan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang ke Poliklinik Gizi dengan membawa surat permintaan atau surat rujukan dari dokter poliklinik.</li> <li>• Registrasi/ pencatan Administrasi Poliklinik Gizi/ penyelesaian pembayaran ke loket pembayaran bagi pasien umum <math>\pm</math> 10 menit.</li> <li>• Bagi pasien peserta BPJS dilengkapi dengan foto copy SEP</li> <li>• Mengukur tinggi dan berat badan pasien <math>\pm</math> 15 menit</li> <li>• Menganamnesa keadaan Gizi pasien.</li> <li>• Penentuan kebutuhan gizi sesuai dengan keadaan pasien <math>\pm</math> 15 menit.</li> <li>• Melaksanakan Konsultasi gizi <math>\pm</math> 30 menit.</li> <li>• Penyerahan leaflet dan daftar bahan penukar kepada pasien.</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Tarif Pergub Sumbar No. 4 Tahun 2020
6.	Produk Pelayanan	<p>1. Makanan sesuai dengan kebutuhan pasien</p> <p>2. Hasil konsultasi gizi pasien</p>

7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Administrasi Instalasi Gizi</li> <li>2. Ruang pengolahan makanan Pasien</li> <li>3. Peralatan Pengolahan makanan pasien</li> <li>4. Ruang Poliklinik Gizi</li> <li>5. Ruang penyimpanan Bahan makanan</li> <li>6. Alat Peraga konsultasi gizi(food model)</li> <li>7. Meja</li> <li>8. Kursi</li> <li>9. Komputer</li> <li>10. Telepon</li> <li>11. Alat tulis Kantor</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S2 Manajemen Gizi Rumah Sakit.</li> <li>2. S1 Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. S1 Gizi</li> <li>4. D4 Gizi Klinik</li> <li>5. D3 Gizi</li> <li>6. SMK Boga</li> <li>7. SMA</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Kasi Monitoring Dan Evaluasi Bidang Pelayanan Penunjang Medis RSAM.</li> <li>2. Dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Penunjang dan Fasilitas Pelayanan RSAM.</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern(SPI) RSAM</li> <li>4. Direksi</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelaksana Instalasi Gizi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebanyak 51 orang
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan makanan sesuai dengan aturan diet / kebutuhan pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR  
BUKITTINGGI



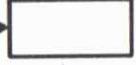
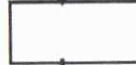
**Drg. BUSRIL M.P.H**  
NIP 197402272002121004

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Dokter	Ahli gizi	Perawat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Diagnosa penyakit masalah gizi				gejala klinis dan data laboratorium, Rontgen, EKG DLL	5 menit	Diagnosa	
2	Penentuan kebutuhan Zat gizi				Diagnosa penyakit dan merumuskan PAGT (Panduan Asuhan Gizi Terstandar)	30 menit	Kebutuhan gizi pasien	
3	Mempersiapkan Makanan sesuai dengan kebutuhan				Kebutuhan gizi pasien	30 menit	Makanan	
3	Pelaksanaan pemberian Makanan/zat gizi oral/enteral/parenteral				Makanan	15 menit	Makanan	
4	Evaluasi/respon Pasien				Laporan/data dari evaluasi perawat dan ahli gizi	30 menit	Hasil evaluasi	
5	Penyuluhan/Konsultasi Gizi pasien				Buku status pasien, hasil evaluasi Diet	1 jam	Hasil evaluasi penyuluhan/respon pasien	
7	Pencatatan Gizi				Blanko PAGT (Panduan Asuhan Gizi terstandar)		Blanko PAGT	
7	Pencatatan Gizi				Buku catatan gizi pasien		catatat	

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445 /106 /RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi  
 Jenis Pelayanan : PELAYANAN CSSD/INSTALASI STERILISASI PUSAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; b. Undang Undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit; c. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS; e. Peraturan Pemerintah RI Nono.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; f. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01/07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit; g. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; h. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; i. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 4 Tahun 2020 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi; j. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 34 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah sakit Umum dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
2.	Persyaratan Pelayanan	Buku permintaan daftar alat yang akan di sterilisasi
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur (Bagan Alur)	Terlampir
		1. Serah terima peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan. 2. Untuk peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan dari luar RSAM, setelah di serah terimakan dengan petugas CSSD, maka petugas CSSD memberikan nota pembayaran untuk dilakukan pembayaran di loket pembayaran. Setelah dilakukan pembayaran , maka proses sterilisasi di laksanakan. 3. Pemberian label 4. Penyusunan pada mesin sterilisasi 5. Proses sterilisasi 6. Penyimpanan di ruang sterilisasi 7. Pendistribusian 8. Pencatatan 9. Penyerahan bahan/alat yang telah steril
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Serah terima peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan $\pm 10$ menit. 2. Untuk peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan dari luar RSAM, setelah di serah terimakan dengan petugas CSSD, maka petugas CSSD memberikan nota pembayaran untuk dilakukan pembayaran di loket pembayaran. Setelah

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas ruangan	P.CSSD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Serah terima peralatan atau bahan yang perlu disterilisasi			Bahan/Alat	5 menit	Bahan/alat	
2	Pemberian label			Bahan /alat	10	Bahan/alat yang telah di beri label	
3	penyusunan pada mesin sterilisasi			Bahan/alat yang telah di beri label	30 menit	Bahan siap di sterilisasi	
4	Proses sterilisasi			Bahan siap di sterilisasi	15 menit	bahan/alat yang telah steril	
4	Penyimpanan di ruang Sterilisasi			bahan/alat yang telah steril	30 menit	Bahan /alat siap didistribusi	
5	Pendistribusian			Bahan /alat siap didistribusi	1 jam	Bahan /alat siap didistribusi	
5	Pencatatan			Bahan /alat siap didistribusi	5 menit	Bahan /alat siap didistribusi	
6	Penyerahan keruangan			Bahan /alat siap didistribusi	5 menit	Bahan/alat dibawa keruangan masing-masing	

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445 /106 /RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

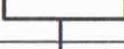
Jenis Pelayanan : PELAYANAN CSSD/INSTALASI STERILISASI PUSAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>b. Undang Undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit;</li> <li>c. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>d. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah RI Nono.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01/07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;</li> <li>g. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;</li> <li>h. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>i. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 4 Tahun 2020 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi;</li> <li>j. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 34 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah sakit Umum dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	Buku permintaan daftar alat yang akan di sterilisasi
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur (Bagan Alur)	Terlampir
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Serah terima peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan.</li> <li>2. Untuk peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan dari luar RSAM, setelah di serah terimakan dengan petugas CSSD, maka petugas CSSD memberikan nota pembayaran untuk dilakukan pembayaran di loket pembayaran. Setelah dilakukan pembayaran , maka proses sterilisasi di laksanakan.</li> <li>3. Pemberian label</li> <li>4. Penyusunan pada mesin sterilisasi</li> <li>5. Proses sterilisasi</li> <li>6. Penyimpanan di ruang sterilisasi</li> <li>7. Pendistribusian</li> <li>8. Pencatatan</li> <li>9. Penyerahan bahan/alat yang telah steril</li> </ul>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Serah terima peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan <math>\pm 10</math> menit.</li> <li>2. Untuk peralatan atau bahan yang akan di sterilisasikan dari luar RSAM, setelah di serah terimakan dengan petugas CSSD, maka petugas CSSD memberikan nota pembayaran untuk dilakukan pembayaran di loket pembayaran. Setelah</li> </ul>

		<p>dilakukan pembayaran, maka proses sterilisasi di laksanakan ± 15 menit.</p> <p>3. Pemberian label ±5 menit.</p> <p>4. Penyusunan pada mesin sterilisasi ± 15 Menit.</p> <p>5. Proses sterilisasi ± 2 Jam.</p> <p>6. Penyimpanan di ruang sterilisasi± 5 menit.</p> <p>7. Pendistribusian ± 15 menit.</p> <p>8. Pencatatan±5 menit.</p> <p>9. Penyerahan bahan/alat yang telah steril ±5 menit.</p>
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Tarif Pergub Sumbar No. 4 Tahun 2020
6.	Produk Pelayanan	Bahan /alat Steril.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Adminstrasi Instalasi Sterilisasi Pusat</p> <p>2. Ruang Pelipatan Kasa</p> <p>3. Ruang Pengepakan barang/alat yang akan di sterilisasikan</p> <p>4. 1 Autoklave / 2 bh Getinge</p> <p>5. Mesin Pemotong kasa</p> <p>6. Alat pengepres vouches plastik</p> <p>7. Meja</p> <p>8. Kursi</p> <p>9. Komputer</p> <p>10. Telepon</p> <p>11. Alat tulis Kantor</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SMA</p> <p>2. Tenaga/ petugas mempunyai surat izin pengoperasian Boiler</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Kasi Monitoring Dan Evaluasi Bidang Pelayanan Penunjang Medis SAM.</p> <p>2. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medis RSAM.</p> <p>3. Satuan Pengawas Intern(SPI) RSAM</p> <p>4. Direksi</p>
10.	Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan	<p>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></p> <p>2. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></p> <p>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</p>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelaksana Instalasi Sterilisasi Pusat/CSSD RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukitnggi sebanyak 6 orang
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Indikator yang menyatakan alat sudah steril
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR  
BUKITINGGI



No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas ruangan	P.CSSD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Serah terima peralatan atau bahan yang perlu disterilisasi			Bahan/Alat	5 menit	Bahan/alat	
2	Pemberian label			Bahan /alat	10	Bahan/alat yang telah di beri label	
3	penyusunan pada mesin sterilisasi			Bahan/alat yang telah di beri label	30 menit	Bahan siap di sterilisasi	
4	Proses sterilisasi			Bahan siap di sterilisasi	15 menit	bahan/alat yang telah steril	
4	Penyimpanan di ruang Sterilisasi			bahan/alat yang telah steril	30 menit	Bahan /alat siap didistribusi	
5	Pendistribusian			Bahan /alat siap didistribusi	1 jam	Bahan /alat siap didistribusi	
5	Pencatatan			Bahan /alat siap didistribusi	5 menit	Bahan /alat siap didistribusi	
6	Penyerahan keruangan			Bahan /alat siap didistribusi	5 menit	Bahan/alat dibawa keruangan masing-masing	

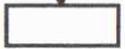
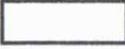
**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/110 /RSAM/2024**

**Nama Unit Layanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.**

**Jenis Pelayanan : Penelitian**

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>b. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan.</li><li>d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</li><li>f. Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 36 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan SOP</li><li>g. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi.</li><li>h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh;</li><li>i. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat</li><li>j. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Penelitian dari Institusi ke Direktur.

Sistem, Mekanisme, Prosedur (Bagan/Alur) Penelitian

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Staf	Kabag	Kasi	Kabid/Kabag	Karu/Ka.Inst	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mencatat Surat masuk.						Buku Agenda dan Kartu disposisi	15 menit	
2	Membuat surat pengantar.						Perencanaan Penelitian	30 menit	Perencanaan Penelitian
3	Menandatangani Surat Pengantar.						Surat Pengantar Penelitian	1 hari	Surat Pengantar Penelitian
4	Memberikan Surat Pengantar ke Unit terkait						Surat Pengantar Penelitian	1 jam	Surat Pengantar Penelitian
5	Membuatkan Tagihan Pembayaran						Nota Tagihan Pembayaran	30 menit	Nota Tagihan Pembayaran
6	Melaksanakan Penelitian						Ruangan Tempat PKL		

3	Sistem , Mekanisme dan Prosedur Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari Institusi untuk melakukan penelitian ke Direktur melalui Bagian Umum.</li> <li>2. Surat permohonan di disposisi Direktur diteruskan ke Wadir Umum dan SDM selanjutnya ke Bagian SDM.</li> <li>3. Surat permohonan pada Bagian SDM diteruskan ke Kasubag Diklat dan Penelitian untuk dibuatkan surat balasan yang menyetujui dengan rincian biayanya.</li> <li>4. Menerima peserta penelitian</li> <li>5. Pengiriman peserta penelitian ke bagian/ruang terkait.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian penelitian sesuai dengan permintaan dari Institusi
5	Biaya/ Tarif	Biaya yang dibutuhkan dalam kegiatan tersebut sesuai dengan Peraturan Gubernur tentang Pola Tarif
6	Produk Layanan.	Penelitian
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Diklit</li> <li>2. Komputer lengkap.</li> <li>3. Mobiler sesuai daftar kartu inventaris ruangan.</li> <li>4. Telefon untuk komunikasi internal dan eksternal RS.</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SLTA.</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>3. Memahami seluruh sarana pelayanan yang tersedia di RS.</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah serta murah senyum.</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer sebagai sarana informasi.</li> <li>6. Mampu bekerjasama dalam Tim</li> </ol>
9	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Ruangan /Kepala Poliklinik.</li> <li>2. Kasubag Diklat dan Penelitian</li> <li>3. Kabag SDM.</li> <li>4. Satuan Pengawasan Internal (SPI)</li> <li>5. Direksi.</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran.</li> <li>2. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat</li> <li>3. Melalui Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>4. Melalui Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah Personil Pelayanan Praktek Kerja Lapangan Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 5 ( lima ) orang.

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK</li> <li>2. Terlaksananya Praktek Kerja Lapangan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan oleh instansi penndidikan.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Security.</li> <li>2. Pembayaran satu pintu.</li> <li>3. CCTV.</li> <li>4. Adanya SOP yang jelas.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.

Direktur,



**drg.BUSRIL, M.P.H**

NIP. 19740227 200212 1 004

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/105 /RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Jenis Pelayanan : PELAYANAN FASILITAS MEDIS/IFM

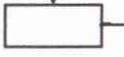
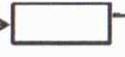
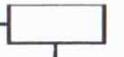
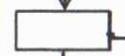
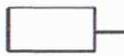
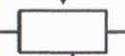
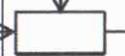
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; b. Undang Undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit; c. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS; e. Peraturan Pemerintah RI Nono.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; f. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01/07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit; g. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; h. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; i. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 4 Tahun 2020 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi; j. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 34 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah sakit Umum dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan kerusakan Via SIMRS atau telepon 2. Jadwal pemeliharaan 3. DPA/ DPPA
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur (Bagan Alur)	Terlampir
		1. Ruangan melaporkan kerusakan aqlat kesehatan melalui SIMRS atau telepon 2. Laporan yang masuk ke IFM akan ditanggapi selama ± 5 menit 3. Memeriksa kerusakan alat ± 30 menit 4. Memberikan laporan hasil pemeriksaan ke Ka. IFM ± 30 menit 5. Menerbitkan SPK (Surat Perintah Kerja) untuk perbaikan alat 6. Perbaikan kerusakan alat yang tidak bisa ditangani segera dilaporkan ke Bidang Pelayanan Penunjang Medis ± 24 jam 7. Perbaikan kerusakan alat yang dapat ditangani ditindak lanjuti ± 60 menit
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Jangka waktu perbaikan alat yang tidak memerlukan suku cadang adalah ± 30 menit 2. Jangka waktu perbaikan alat yang memerlukan suku cadang dari sole agent adalah 60 hari 3. Jangka waktu perbaikan alat yang memerlukan suku cadang

		lokal adalah 2 hari
5.	Biaya/tarif	Biaya untuk pemeliharaan adalah sesuai dengan DIPA/DPPA
6.	Produk Pelayanan	Terpeliharanya fasilitas medis rumah sakit
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Workshop yang memadai</li> <li>2. Toolset</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Telepon</li> <li>7. Alat kalibrasi</li> <li>8. Alat tulis kantor</li> <li>9. Rak Arsip</li> <li>10. Ruang / gudang suku cadang</li> <li>11. Gudang Penyimpanan</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Teknik Elektromedik</li> <li>2. S1 Teknik</li> <li>3. D3 Komputer</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala IFM</li> <li>2. Kasi Monitoring Dan Evaluasi Bidang Pelayanan Penunjanag Medis RSAM</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan Penunjan Medis RSAM</li> <li>4. Satuan Pengawas Intern (SPI) RSAM</li> <li>5. Direksi</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelaksana Instalasi Fasilitas Medis RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebanyak 13 orang
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan makanan sesuai dengan aturan diet / kebutuhan pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR  
BUKITTINGGI



**Drg. BUSRIL M.P.H**  
NIP.197402272002121004

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Kepala Ruangan	Ka.IFM	ADM	Teknisi IFM	G.Farmasi R.Tangga	Direktur	Pengadaan Barang	Kelengkapan	Waktu		Output
1	laporkan kerusakan ke Ka.IPSRS melalui surat/SIMRS								Surat dari pemakai Alkes	30 menit	Surat dari pemakai Alkes	
2	Surat perintah analisa/peninjauan kerusakan ke lapangan/ke								Surat dari pemakai Alkes	30 menit	Surat perintah	
3	Melakukan analisa/peninjauan kerusakan ke lapangan								Surat perintah Kerja (SPK)	==	Analisa Kerusakan	
4	Perbaikan langsung dilakukan jika tidak memerlukan suku cadang								Analisa Kerusakan dan Suku cadang yang	===	Pelaksanaan Perbaikan	
6	Permintaan Suku cadang								Analisa Kerusakan dan Suku cadang yang	3 jam	Suku Cadang( jika tersedia di Gudang farmasi/Bag.RT	
7	Jika suku cadang tidak tersedia								Analisa Kerusakan dan Suku cadang yang di perlukan	2 Hari	Suku Cadang yang diperlukan	
8	Perbaikan dilaksanakan								Suku Cadang yang diperlukan	===	Pelaksanaan Perbaikan	

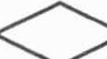
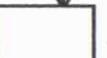
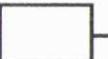
**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/113 /RSAM/2024**

**Nama Unit Layanan : RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.**

Jenis Pelayanan : Praktek Kerja Lapangan (PKL)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>b. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan.</li><li>d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</li><li>f. Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 36 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan SOP</li><li>g. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi.</li><li>h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh;</li><li>i. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat</li><li>j. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>1. MOU dengan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang masih berlaku.</li><li>2. Surat Permohonan Praktek Kerja Lapangan dari Institusi Pendidikan.</li></ul>

Sistem, Mekanisme, Prosedur (Bagan/Alur) Praktek Kerja Lapangan ( PKL )

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku Kelengkapan
		Staf	Kabag SDM	Kasi	Kabag/Kabid	Wadir	Direktur	
1	Mencatat Surat Masuk							Buku Agenda dan Kartu disposisi
2	Mengkoordinasikan dengan Bidang terkait							Perencanaan PKL
3	Menyampaikan konsep surat balasan							Draft Surat Balasan
4	Menandatangani Surat Balasan							Draft Surat Balasan
5	Mencatat dan Mengirim balasan surat							Surat Balasan
6	Melaksanakan PKL							Ruangan Tempat PKL

3	Sistem , Mekanisme dan Prosedur. Praktek Kerja Lapangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari institusi pendidikan ke bagian umum diteruskan ke Direktur.</li> <li>2. Surat permohonan di disposisi Direktur, diteruskan ke Wadir Umum dan SDM dan Bagian SDM ( 1 hari ).</li> <li>3. Surat permohonan pada Bagian SDM didisposisikan ke Kasubag Diklat dan Penelitian untuk dibalas (1 hari ) dengan ou put balasan surat yang diparaf Kasubag dan Kabag.</li> <li>4. Balasan surat diteruskan ke Wadir Umum dan SDM untuk di paraf dan dilanjutkan ke Direktur untuk ditandatangani kemudian dikirim ke Institusi pendidikan. Untuk kesepakatan persamaan persepsi.</li> <li>5. Melaksanakan persamaan persepsi dengan Institusi Pendidikan.</li> <li>6. Melaksanakan serah terima mahasiswa dilanjutkan dengan pembekalan/orientasi mahasiswa baru.</li> <li>7. Pengiriman mahasiswa ke ruangan</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian praktek kerja lapangan sesuai dengan MOU dan hasil Persamaan Persepsi antara Institusi Pendidikan dan Lahan Praktek dalam hal ini RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi.
5	Biaya/ Tarif	Biaya yang dibutuhkan dalam kegiatan tersebut sesuai dengan Peraturan Gubernur tentang Pola Tarif
6	Produk Layanan.	Praktek Kerja Lapangan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Diklit</li> <li>2. Komputer lengkap.</li> <li>3. Mobiler sesuai daftar kartu inventaris ruangan.</li> <li>4. Telepon untuk komunikasi internal dan eksternal RS.</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SLTA.</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>3. Memahami seluruh sarana pelayanan yang tersedia di RS.</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah serta murah senyum.</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer sebagai sarana informasi.</li> <li>6. Mampu bekerjasama dalam Tim</li> </ol>
9	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Ruangan /Kepala Poliklinik.</li> <li>2. Kasubag Diklat dan Penelitian</li> <li>3. Kabag SDM.</li> <li>4. Satuan Pengawasan Internal (SPI)</li> <li>5. Direksi.</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran.</li> <li>2. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat</li> <li>3. Melalui Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>4. Melalui Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah Personil Pelayanan Praktek Kerja Lapangan Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 5 ( lima ) orang.

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK</li> <li>2. Terlaksananya Praktek Kerja Lapangan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan oleh instansi penndidikan.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Security.</li> <li>2. Pembayaran satu pintu.</li> <li>3. CCTV.</li> <li>4. Adanya SOP yang jelas.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.



**drg. BUSRIL, M.P.H**

NIP. 19740227 200212 1 004

**STANDAR PELAYANAN**

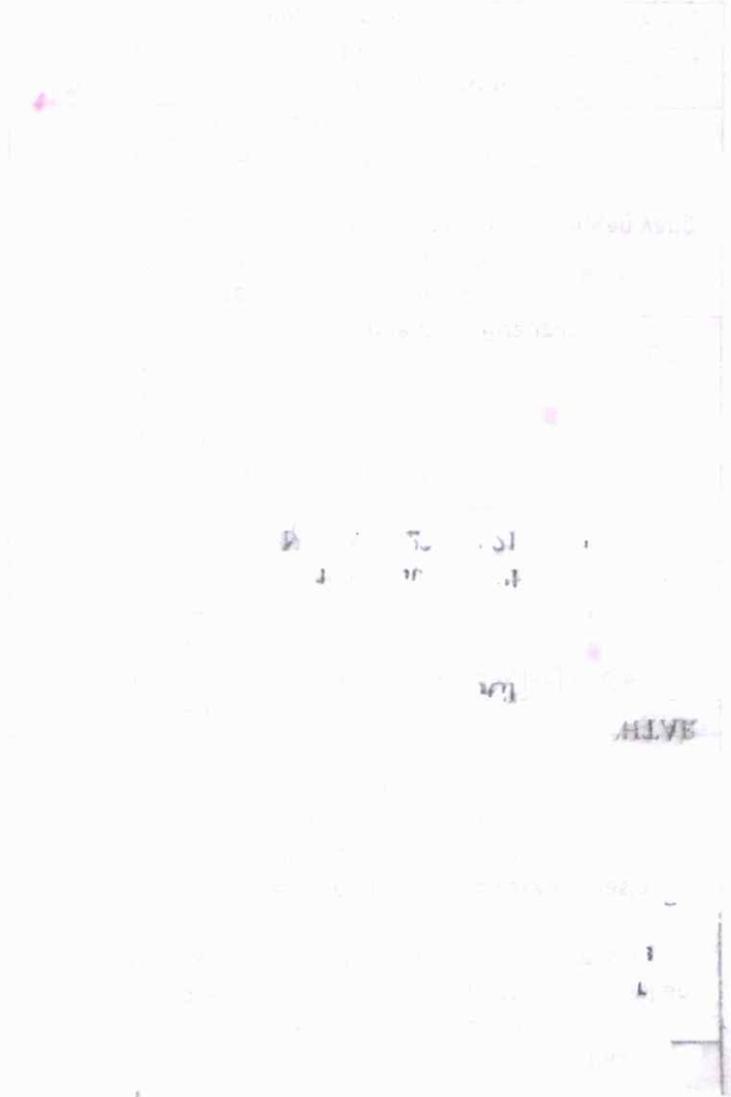
**Nomor: 445/RSAM/2024**

117 .

Nama Unit Layanan : RSAM DR Acmad Mochtar Bukittinggi  
Jenis Pelayanan : **Pelayanan Administrasi surat Menyurat**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.</li><li>3. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit.</li><li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja.</li><li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan.</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan</li><li>7. Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2010 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.</li><li>8. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 24 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.</li><li>9. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan SOP.</li><li>10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2011 tentang Kedudukan Susunan Organisasi tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.</li><li>11. Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 440-168-2010 tentang Penetapan RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh</li></ol>
2.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat masuk/ keluar dengan alamat/tujuan yang jelas.</li></ol>

3.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR (BAGAN AUR)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf administrasi tata usaha menerima/ meneliti surat yang masuk mencatat dalam buku agenda, kemudian memberi lembaran disposisi</li> <li>2. Kasubag TU, Pemasaran dan Humas meneliti/ memeriksa Surat dan meneruskan ke Kabag/Direksi untuk didisposisi</li> <li>3. Kabag Umum meneliti/memriksa surat dan mendisposisi surat untuk diteruskan ke Dirtektur/Wadir.</li> <li>4. Direktur menliti surat yang masuk kemudian menulis instruksi ke Wadir dalam lembaran disposisi.</li> <li>5. Wadir menelaah surat yang sudah didisposisi Direktur kemudian menginstruksikan ke Bidang/Bagian terlkait untuk menindaklanjuti disposisi Direktur.</li> <li>6. Kasubag Tata Usaha, Pemasaran dan Humas memilih surat sesuai Disposisi Direksi, mencatatkan pada buku agenda dan menugaskan staf untuk mendistribusikan ke masing-masing bagian.</li> <li>7. Untuk surat yang kategori khusus atau rahasia, dapat diberikan langsung ke Direktur melalui Sekretaris Direktur dan dapatb dibuka oleh wadir umum dan SDM / Kabag Umum.</li> </ol>
4.	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2 jam , 15 menit</li> </ol>
5.	BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> </ol>
6.	PRODUK LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen surat yang akan ditindak lanjuti oleh pejabat terkait</li> </ol>
7.	SARANA, PRASARANA DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku agenda surat</li> <li>2. Buku agenda surat keluar</li> <li>3. Buku agenda berita acara</li> <li>4. Buku agenda surat perintah tugas</li> <li>5. Buku agenda surat perintah tugas.</li> <li>6. Buku ekspedisi</li> <li>7. Lembaran Disposisi</li> <li>8. Alat tulis kantor</li> <li>9. Mobiler sesuai Kartu Inventaris Ruangan</li> </ol>
8.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal berpendidikan Diploma</li> <li>2. Pernah ikut diklat ketata usahaan</li> <li>3. Memahami Peraturan Perundang- undangan yang berlaku</li> <li>4. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>5. Mampu bekerja dalam TIM.</li> </ol>
9.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubag TU, Pemasaran dan Humas</li> <li>2. Kepala Bagian Umum</li> <li>3. Satuan Pengawas Interen</li> </ol>



10. 11. 12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

21.

22.

23.

24.

25.

26.

27.

28.

29.

30.

31.

32.

33.

34.

35.

36.

37.

38.

39.

40.

41.

42.

43.

44.

45.

46.

47.

48.

49.

50.

51.

52.

53.

54.

55.

56.

57.

58.

59.

60.

61.

62.

63.

64.

65.

66.

67.

68.

69.

70.

71.

72.

73.

74.

75.

76.

77.

78.

79.

80.

81.

82.

83.

84.

85.

86.

87.

88.

89.

90.

91.

92.

93.

94.

95.

96.

97.

98.

99.

100.

		4. Direksi
10.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Website: <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></li> <li>3. Telepon: 0752-21322</li> <li>4. SMS / Whatapp : 08125054700</li> <li>5. Ruang pengaduan : Unit Pengaduan Masyarakat (UPM)</li> </ol>
11.	JUMLAH PELAKSANA	1. Jumlah personil Tata Usaha sebanyak 9 ( Sembilan) orang.
12.	JAMINAN PELAYANAN	1. Memberikan pelayanan yang ramah , cepat, tepat dan siap berkinerja TERBAIK .
13.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus .</li> <li>2. Dokumen surat yang sudah didisposisi ditindak lanjuti oleh pejabat yang terkait.</li> </ol>
14.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan.

DIREKTUR RSUD ACHMAD MOCHTAR  
BUKITINGGI



drg. H Busril, MPH  
NIP 197402272002121004

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DIVISION OF THE PHYSICAL SCIENCES  
DEPARTMENT OF CHEMISTRY

RECEIVED  
JAN 10 1964

PHYSICAL CHEMISTRY  
LABORATORY

# STANDAR PELAYANAN

Nomor : 445/116 / RSAM / 2024

Nama Unit Pelayanan : RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi  
Jenis Pelayanan : Administrasi Penerimaan Keuangan Pelayanan Rawat Jalan IGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit</li><li>2. Undang-undang nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</li><li>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>4. Undang-undang nomor 32 tahun 2008 tentang Pemerintah daerah</li><li>5. Undang - undang no .4 tahun 2004 tentang keuangan Negara</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan BLU ;</li><li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah ;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang standar Akuntansi Pemerintah ;</li><li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang pengelolaan Keuangan Daerah ;</li><li>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah</li><li>11. Peraturan Menteri dalam negeri nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah</li><li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah</li><li>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.05/2008 tanggal 23 Mei 2008 tentang Pedoman Akuntansi dan Pelaporan Keuangan BLU</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah</li><li>15. Peraturan Gubernur Sumatera barat nomor 8 tahun 2023 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li></ol>
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien umum dilampiri bukti pendaftaran</li><li>2. Pasien JKN/BPJS Kesehatan dilampiri dengan bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan ( foto copy kartu, surat rujukan) Surat elegibilitas peserta (SEP) dan bukti tindakan</li><li>3. Pasien asuransi diluar BPJS Kesehatan dilampirkan bukti pendaftaran dan jaiminan persyaratan yang sudah di validasi lengkap dengan bukti tindakan</li></ol>
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyelesaian administrasi keuangan pasien rawat jalan IGD dilakukan di loket pembayaran IGD.</li><li>2. Kasir menerima nota pembayaran hasil input tindakan di aplikasi Billing SIMRS oleh petugas administrasi IGD, laboratorium, radiologi dan Farmasi.</li><li>3. Apabila terjadi kesalahan input tindakan, kasir menghubungi</li></ol>

		<p>petugas administrasi IGD/ instalasi penunjang terkait untuk melakukan koreksi input tagihan pasien.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Setelah petugas administrasi memperbaiki hasil input tindakan di aplikasi Billing SIM RS, kasir mencetak kuitansi pembayaran pasien dan menjelaskan informasi tagihan kepada pasien.</li> <li>5. Setelah pasien mendapat penjelasan terkait tagihan rumah sakit, maka : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien melakukan pembayaran di loket pembayaran IGD atau melalui transfer ke rekening penerimaan rumah sakit</li> <li>b. Kasir IGD memberikan kuitansi pembayaran yang telah dibubuhi cap lunas dan ditandatangani oleh kasir kepada pasien sebagai bukti penyelesaian administrasi keuangan pasien rawat jalan IGD.</li> </ol> </li> <li>6. Untuk pasien Peserta BPJS kesehatan yang tidak aktif karena menunggak, yang dirujuk maka pasien harus membayar tagihan rawat jalan IGD dan Biaya Rujukan pasien, dan Rumah sakit dapat mengembalikan pembayaran pasien jika jaminan BPJS kesehatan bisa diterbitkan dalam 1x24 Jam.</li> <li>7. Untuk pasien asuransi lainnya yang bekerja sama dengan rumah sakit, maka pasien dijaminan sesuai dengan MOU yang disepakati dan untuk tindakan yang tidak ditanggung asuransi dibayar oleh pasien</li> <li>8. Untuk pasien Asuransi Jasa raharja yang dirujuk yang belum keluar Jaminan Jasa Raharja, maka pasien membayar tagihan Rawat jalan dan Biaya Rujukan pasien</li> <li>9. Apabila pasien belum dapat menyelesaikan administrasi keuangan sepenuhnya (tidak/belum dibayar lunas) ketika diperbolehkan pulang atau dirujuk, maka; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kasir IGD berhak meminta jaminan berupa bukti identitas asli seperti KTP/SIM/Surat Nikah atau surat berharga seperti STNK/BPKB.</li> <li>b. Kasir IGD meminta persetujuan melalui telfon kepada Pejabat berwenang</li> <li>c. Kasir IGD menyiapkan form surat perjanjian hutang pasien dan memberikan kepada pasien untuk ditandatangani sebanyak 3 (tiga) rangkap, diatas meterai 10.000 dengan rincian lembar ke 1 (asli) bermeterai untuk Kasir IGD, lembar ke 2 (salinan) diberikan ke pasien, lembar ke 3 (salinan) diberikan ke petugas IGD.</li> <li>d. Pasien diperbolehkan pulang/ di rujuk ke rumah sakit rujukan</li> <li>e. Kasir IGD menyimpan surat perjanjian hutang pasien dan sejumlah uang pembayaran oleh pasien dan menyerahkan ke Bendahara Penerimaan pada besok harinya bersamaan dengan penyeteroran penerimaan kas di IGD.</li> </ol> </li> <li>10. Pembayaran dapat dilakukan secara di loket non tunai melalui transfer rekening Penerimaan rumah sakit.</li> </ol>
4	Waktu pelayanan	Durasi Layanan < 10 menit
5	Biaya/ tarif	Sesuai dengan Tarif Perda dan Pergub yang berlaku
6	Produk layanan	Pelayanan Penerimaan Rawat jalan IGD
7	Sarana/ Prasarana/ fasilitas	1. Loket atau Ruang kerja yang memadai, meja dan kursi kerja, perlengkapan kerja (Kalkulator, boxfile, stempel,

		<p>telpon,dan komputer)</p> <p>2. Peralatan pendukung termasuk internet dan alat tulis kantor</p> <p>3. Sistem informasi Billing</p>
8	Kompetensi pelaksana	<p>1. D3 Akuntansi/majanemen/Ekonomi</p> <p>2. SLTA Sederajat</p>
9	Pengawasan Internal	<p>1. Rapat Bulanan Tujuannya untuk evaluasi kegiatan bulan lalu dihadiri oleh Wadir,Kabag Perbendaharaan, Bendahara Penerima, Kasir dan petugas Administrasi Keuangan</p> <p>2. Koordinasi dengan Sistem Informasi,Telfon, Whatsapp dsb</p> <p>3. Inspeksi Mendadak oleh atasan (Kabag perbendaharaan dan Akuntansi atau pejabat terkait lainnya)</p>
10	Penanganan Pengaduan	<p>1) Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></p> <p>2) Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></p> <p>3) Telepon : 0752-21322</p> <p>4) SMS / Whatsapp : 08125054700</p> <p>5) Ruang Pengaduan : Unit pengaduan Masyarakat (UPM)</p>
11	Jumlah Pelaksana	Kasir : 5 orang ( Jadwal Kerja Shift)
12	Jaminan Pelayanan	Terwujudnya pelayanan administrasi Keuangan RSUD dr. Acmad Mochtar Bukittinggi secara efektif,efesien, tepat waktu, tertib administrasi dan akuntabel , sebagai panduan bagi pelaksana pelayanan yang ramah, cepat , terampil dan sopan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<p>1) Menyimpan dan menjaga Laporan rincian biaya pelayanan pasien</p> <p>2) Pengawasan terhadap rincian biaya pelayanan pasien dilakukan langsung oleh Bendahara Penerima</p> <p>3) Pengawasan keamanan di rumah sakit dilengkapi dengan CCTV oleh petugas Keamanan (Satpam ) RS</p>
14	Evaluasi Kinerja pelayanan	<p>1) Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan maksimal 2 ( Dua ) kali dalam satu tahun untuk selanjutnya dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan keuangan</p> <p>2) Tindak lanjut dari hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien</p>

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/115 /RSAM/2024**

**Nama Unit Pelayanan : RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi**  
**Jenis Pelayanan : Administrasi Penerimaan Keuangan Pelayanan Rawat Jalan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit</li> <li>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang nomor 32 tahun 2008 tentang Pemerintah daerah</li> <li>5. Undang – undang no .4 tahun 2004 tentang keuangan Negara</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan BLU ;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah ;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang standar Akuntansi Pemerintah ;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang pengelolaan Keuangan Daerah ;</li> <li>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah</li> <li>11. Peraturan Menteri dalam negeri nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah</li> <li>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.05/2008 tanggal 23 Mei 2008 tentang Pedoman Akuntansi dan Pelaporan Keuangan BLU</li> <li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah</li> <li>15. Peraturan Gubernur Sumatera barat nomor 8 tahun 2023 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ol>
2	Persyaratan pelayanan	<p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum dilampiri bukti pendaftaran</li> <li>2. Pasien JKN/BPJS Kesehatan dilampiri dengan bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (</li> </ol>

		<p>foto copy kartu, surat rujukan ) Surat elegibilitas peserta (SEP) dan bukti tindakan</p> <p>3. Pasien asuransi diluar BPJS dilampiri bukti pendaftaran dan persyaratan yang sudah di validasi lengkap dengan bukti tindakan</p>
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membeli karcis pelayanan dokter di loket pembayaran lantai 1.</li> <li>2. Kasir menerima nota pembayaran hasil input tindakan di aplikasi Billing SIMRS oleh petugas poliklinik, laboratorium, radiologi dan farmasi.</li> <li>3. Apabila terjadi kesalahan input tindakan, kasir lantai 1, 2 dan 3 menghubungi petugas poliklinik/ instalasi penunjang terkait untuk melakukan koreksi input tagihan pasien.</li> <li>4. Setelah petugas administrasi memperbaiki hasil input tindakan di aplikasi Billing SIM RS, kasir lantai 1,2 dan 3 mencetak kuitansi pembayaran pasien dengan menjelaskan informasi tagihan kepada pasien dan pasien dapat melakukan pembayaran.</li> <li>5. Pembayaran atas tindakan dokter dan pemeriksaan penunjang lainnya dapat dilakukan secara di loket pembayaran lantai 1,2 dan 3 atau Kantor Kas Bank Nagari di rumah sakit atau non tunai melalui transfer rekening Penerimaan rumah sakit.</li> </ol>
4	Waktu pelayanan	Durasi Layanan < 10 menit
5	Biaya/ tarif	Sesuai dengan Tarif Perda dan Pergub yang berlaku
6	Produk layanan	Pelayanan Penerimaan Rawat jalan IGD
7	Sarana/ Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket atau Ruang kerja yang memadai , meja dan kursi kerja , perlengkapan kerja (Kaltulator,boxfile,stempel, telpon,dan komputer)</li> <li>2. Peralatan pendukung termasuk internet dan alat tulis kantor</li> <li>3. Sistem informasi Billing</li> </ol>
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D3 Akuntansi/majanemen/Ekonomi</li> <li>2. SLTA Sederajat</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Bulanan Tujuannya untuk evaluasi kegiatan bulan lalu dihadiri oleh Wadir,Kabag Perbendaharaan, Bendahara Penerima, Kasir dan petugas Administrasi Keuangan</li> <li>2. Koordinasi dengan Sistem Informasi,Telfon, Whatsapp dsb</li> <li>3. Inspeksi Mendadak oleh atasan (Kabag perbendaharaan dan Akuntansi atau pejabat terkait lainnya)</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>2) Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></li> <li>3) Telepon : 0752-21322 Ext 11110</li> <li>4) SMS / Whatsapp : 08125054700</li> <li>5) Ruang Pengaduan : Unit pengaduan Masyarakat (UPM)</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Kasir : 5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terwujudnya pelayanan administrasi Keuangan RSUD dr.

		Acmad Mochtar Bukittinggi secara efektif,efesien, tepat waktu, tertib administrasi dan akuntabel , sebagai panduan bagi pelaksana pelayanan yang ramah, cepat , terampil dan sopan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menyimpan dan menjaga Laporan rincian biaya pelayanan pasien</li> <li>2) Pengawasan terhadap rincian biaya pelayanan pasien dilakukan langsung oleh Bendahara Penerima</li> <li>3) Pengawasan keamanan di rumah sakit dilengkapi dengan CCTV oleh petugas Keamanan (Satpam ) RS</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan maksimal 2 ( Dua ) kali dalam satu tahun untuk selanjutnya dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan keuangan</li> <li>2) Tindak lanjut dari hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/1/4 / RSAM / 2024**

**Nama Unit Pelayanan : RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi**  
**Jenis Pelayanan : Administrasi Penerimaan Keuangan Pelayanan Rawat Inap**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit</li> <li>2. Undang-undang nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang nomor 32 tahun 2008 tentang Pemerintah daerah</li> <li>5. Undang – undang no .4 tahun 2004 tentang keuangan Negara</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan BLU ;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah ;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang standar Akuntansi Pemerintah ;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang pengelolaan Keuangan Daerah ;</li> <li>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah</li> <li>11. Peraturan Menteri dalam negeri nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah</li> <li>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.05/2008 tanggal 23 Mei 2008 tentang Pedoman Akuntansi dan Pelaporan Keuangan BLU</li> <li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah</li> <li>15. Peraturan Gubernur Sumatera barat nomor nomor 8 tahun 2023 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi</li> </ol>
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum dilampiri bukti pendaftaran</li> <li>2. Pasien JKN/BPJS Kesehatan dilampiri dengan bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan ( foto copy kartu, surat rujukan) Surat elegibilitas peserta (SEP) dan bukti tindakan</li> <li>3. Pasien asuransi diluar BPJS dilampiri bukti</li> </ol>

		pendaftaran dan persyaratan yang sudah di validasi lengkap dengan bukti tindakan
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi keuangan pasien rawat inap dapat dilakukan di Loker pembayaran lantai 1 ( satu ) dan loker pembayaran IGD.</li> <li>2. Penyelesaian administrasi keuangan pasien rawat inap dilakukan di loker pembayaran lantai 1 ( satu ) apabila pasien pulang pada saat jam kerja dan di loker pembayaran IGD apabila pasien pulang diluar jam kerja.</li> <li>3. Kasir menerima nota pembayaran hasil input tindakan di aplikasi Billing SIMRS oleh petugas administrasi dan kasir memberikan informasi kepada pasien atas biaya perawatan dan tindakan selama rawat inap sesuai kelas perawatannya.</li> <li>4. Bagi pasien yang dijamin sepenuhnya oleh penjamin dengan mengambil kelas rawatan sesuai dengan hak kelas perawatannya, pasien di perbolehkan pulang</li> <li>5. Bagi pasien yang dijamin sepenuhnya oleh penjamin yang meminta kuitansi/rincian tagihan, dapat diberikan salinan/fotocopy kuitansi.</li> <li>6. Bagi pasien selisih bayar yang mengambil hak kelas rawatan lebih tinggi dari yang di jaminkan oleh penjamin, pasien/ keluarga pasien diberikan informasi selisih tagihan perawatan dan tindakan selama rawat inap sesuai kelas perawatan berdasarkan tarif yang berlaku di RSUD dr. Achmad Mochtar dengan nilai pertanggungn (klaim) yang dibayarkan oleh pihak penjamin</li> <li>7. Kasir melakukan verifikasi terhadap input tindakan di aplikasi Billing SIM RS yang dilakukan petugas ruangan dan melakukan cetak kuitansi pembayaran.</li> <li>8. Apabila terjadi kesalahan input tindakan, kasir menghubungi petugas ruangan untuk melakukan koreksi input tagihan pasien.</li> <li>9. Setelah petugas ruangan memperbaiki hasil input tindakan di aplikasi Billing SIM RS, kasir mencetak kuitansi pembayaran pasien dan menjelaskan informasi tagihan kepada pasien.</li> <li>10. Untuk Pasien Umum dan selisih biaya, maka : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kasir mengarahkan pembayaran ke bank bilamana penyelesaian administrasi dilakukan pada jam kerja dan ke loker pembayaran IGD apabila administrasi dilakukan diluar jam kerja</li> <li>b. Pasien juga bisa melakukan transfer melalui Rekening Penerimaan rumah sakit.</li> <li>c. Apabila pembayaran dilakukan melalui bank, kasir menerima bukti lunas dari bank sebanyak 3 (tiga) tiga lembar yang diperuntukan (lembar 1 untuk pasien, lembar 2 untuk kasir dan lembar 3 untuk administrasi ruangan).</li> <li>d. Apabila pembayaran dilakukan melalui loker</li> </ol> </li> </ol>

		<p>pembayaran IGD, petugas kasir IGD menerima pembayaran uang tunai dari pasien dan memberikan kuitansi pembayaran yang telah dibubuhi cap lunas serta ditandatangani sebagai bukti penyelesaian administrasi keuangan pasien rawat inap.</p> <p>11. Apabila pasien belum dapat menyelesaikan administrasi keuangan sepenuhnya (tidak/belum dibayar lunas), maka;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kasir mengarahkan penyelesaian administrasi keuangan pasien ke bendahara penerimaan dan tim penagihan RS.</li> <li>Bendahara penerimaan dan tim penagihan RS mempunyai wewenang meminta jaminan berupa bukti identitas asli seperti KTP/SIM/Surat Nikah.</li> <li>Bendahara penerimaan dan tim penagihan RS melakukan wawancara/ konfirmasi kepada penanggung jawab pasien dan menyiapkan form surat perjanjian hutang pasien yang ditandatangani oleh penanggung jawab pasien diatas meterai 10.000.</li> <li>Surat perjanjian hutang diketahui oleh kasir dan dibuat sebanyak 3 (tiga) rangkap dengan rincian lembar ke 1 (asli) bermeterai untuk bendahara penerimaan, lembar ke 2 (salinan) diberikan ke pasien, lembar ke 3 (salinan) diberikan ke petugas rawat inap.</li> <li>Bendahara penerimaan menyimpan surat perjanjian hutang dan sejumlah uang pembayaran oleh penanggung jawab pasien.</li> <li>Berkas-berkas huruf b dan c disampaikan ke petugas piutang rumah sakit untuk dilakukan penatatausahaan piutang dan disimpan (arsip).</li> <li>Jika poin huruf a s/d huruf e dilakukan diluar jam kerja, maka penyelesaian administrasi keuangan tersebut dilaksanakan di loket pembayaran IGD.</li> <li>Pasien diperbolehkan pulang.bersamaan dengan penyetoran penerimaan kas di IGD.</li> </ol>
4	Waktu pelayanan	Durasi Layanan < 30 menit
5	Biaya/ tarif	Sesuai dengan Tarif Perda dan Pergub yang berlaku
6	Produk layanan	Pelayanan Penerimaan Rawat Inap
7	Sarana/ Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Loket atau Ruang kerja yang memadai , meja dan kursi kerja,perlengkapan kerja (Kaltulator,boxfile,stempel, telpon,dan komputer)</li> <li>Peralatan pendukung termasuk internet dan alat tulis kantor</li> <li>Sistem informasi Billing</li> </ol>
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>D3 Akuntansi/majanemen/Ekonomi</li> <li>SLTA Sederajat</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rapat Bulanan Tujuannya untuk evaluasi kegiatan bulan lalu dihadiri oleh Wadir, Kabag Perbendaharaan, Bendahara Penerima, Kasir dan petugas Administrasi Keuangan</li> <li>Koordinasi dengan Sistem Informasi,Telfon,</li> </ol>

		Whatsapp dsb 3. Inspeksi Mendadak oleh atasan (Kabag perbendaharaan dan Akuntansi atau pejabat terkait lainnya)
10	Penanganan Pengaduan	1) Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a> 2) Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a> 3) Telepon : 0752-21322 Ext 11110 4) SMS / Whatsapp : 08125054700 5) Ruang Pengaduan : Unit pengaduan Masyarakat (UPM)
11	Jumlah Pelaksana	Kasir : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terwujudnya pelayanan administrasi Keuangan RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi secara efektif,efesien, tepat waktu, tertib administrasi dan akuntabel , sebagai panduan bagi pelaksana pelayanan yang ramah, cepat , terampil dan sopan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1) Menyimpan dan menjaga Laporan rincian biaya pelayanan pasien 2) Pengawasan terhadap rincian biaya pelayanan pasien dilakukan langsung oleh Bendahara Penerima 3) Pengawasan keamanan di rumah sakit dilengkapi dengan CCTV oleh petugas Keamanan (Satpam ) Rumah sakit
14	Evaluasi Kinerja pelayanan	1) Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan maksimal 2 ( Dua ) kali dalam satu tahun untuk selanjutnya dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan keuangan 2) Tindak lanjut dari hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

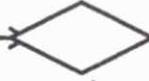
**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/225 /RSAM/2024**

**Nama Unit Layanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.**

**Jenis Pelayanan : Studi Banding**

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>b. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan.</li><li>d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</li><li>f. Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 36 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan SOP</li><li>g. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi.</li><li>h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh;</li><li>i. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat</li><li>j. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Institusi yang akan melakukan Studi Banding

Sistem, Mekanisme, Prosedur (Bagan/Alur) Studi Banding

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku		
		Staf	Kabag	Kasi	Kabid Terkait	Karu/Ka.Inst.	Wadir	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mencatat Surat masuk.								Buku Agenda dan Kartu disposisi	15 menit	
2	Mengkoordinasikan dengan Bidang terkait.								Perencanaan Study Banding	1-2 hari	Perencanaan Study Banding
3	Membuat Surat Balasan								Draft Surat Balasan	1 Jam	Draft Surat Balasan
4	Menandatangani Surat Balasan.								Surat Balasan	1 jam	Surat Balasan
5	Mencatat dan mengirim balasan surat								Surat Balasan	30 menit	Surat Balasan
6	Membuat Nota Tagihan								Nota Tagihan	15 menit	Nota Tagihan
7	Melaksanakan Study Banding								Ruangan Tempat Study Banding		

3	Sistem , Mekanisme dan Prosedur Studi Banding	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari Institusi untuk melakukan studi banding ke Direktur melalui Bagian Umum.</li> <li>2. Surat permohonan di disposisi Direktur diteruskan ke Wadir Umum dan SDM selanjutnya ke Bagian SDM.</li> <li>3. Surat permohonan pada Bagian SDM diteruskan ke Kasubag Diklat dan Penelitian untuk dibuatkan surat balasan yang menyetujui dengan rincian biayanya.</li> <li>4. Menerima peserta studi banding</li> <li>5. Pengiriman peserta studi banding ke bagian/ruang terkait.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian studi banding sesuai dengan permintaan dari Institusi yang melakukan studi banding
5	Biaya/ Tarif	Biaya yang dibutuhkan dalam kegiatan tersebut sesuai dengan Peraturan Gubernur tentang Pola Tarif
6	Produk Layanan.	Studi Banding
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Diklit</li> <li>2. Komputer lengkap.</li> <li>3. Mobiler sesuai daftar kartu inventaris ruangan.</li> <li>4. Telefon untuk komunikasi internal dan eksternal RS.</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SLTA.</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>3. Memahami seluruh sarana pelayanan yang tersedia di RS.</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah serta murah senyum.</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer sebagai sarana informasi.</li> <li>6. Mampu bekerjasama dalam Tim</li> </ol>
9	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Ruangan /Kepala Poliklinik.</li> <li>2. Kasubag Diklat dan Penelitian</li> <li>3. Kabag SDM.</li> <li>4. Satuan Pengawasan Internal (SPI)</li> <li>5. Direksi.</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran.</li> <li>2. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat</li> <li>3. Melalui Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>4. Melalui Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah Personil Pelayanan Praktek Kerja Lapangan Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 5 ( lima ) orang.

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK</li> <li>2. Terlaksananya Praktek Kerja Lapangan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan oleh instansi penndidikan.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Security.</li> <li>2. Pembayaran satu pintu.</li> <li>3. CCTV.</li> <li>4. Adanya SOP yang jelas.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.



**drg. BUSRIL, M.P.H**  
 NIP.19740227 200212 1 004

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/ III /RSAM/2024**

**Nama Unit Layanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.**  
**Jenis Pelayanan : Pelayanan Magang**

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>b. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan.</li><li>d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</li><li>f. Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 36 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan SOP</li><li>g. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi.</li><li>h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh;</li><li>i. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat</li><li>j. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan magang dari Institusi ke Direktur.

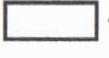
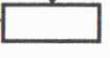
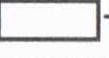
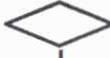
**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/111 /RSAM/2024**

**Nama Unit Layanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Magang

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>b. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan.</li><li>d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</li><li>f. Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 36 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan SOP</li><li>g. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi.</li><li>h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh;</li><li>i. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat</li><li>j. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan magang dari Institusi ke Direktur.

Sistem, Mekanisme, Prosedur (Bagan/Alur) Pelayanan Magang

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Staf	Kabid	Kasi	Kabid/Kabag	Wadir	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mencatat Surat masuk.							Buku Agenda dan Kartu disposisi	15 menit	
2	Mengkoordinasikan dengan Bidang terkait.							Perencanaan Magang	1-2 hari	Perencanaan Magang
3	Membuat Surat Balasan							Draft Surat Balasan	1 hari	Draft Surat Balasan
4	Menandatangani Surat Balasan.							Draft Surat Balasan	1 jam	Surat Balasan
5	Mencatat dan mengirim balasan surat							Surat Balasan	30 menit	Surat Balasan
6	Membuat nota tagihan									
7	Melaksanakan Magang							Ruangan Tempat Magang		

3	Sistem , Mekanisme dan Prosedur Magang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari Institusi untuk melakukan magang ke Direktur melalui Bagian Umum.</li> <li>2. Surat permohonan di disposisi Direktur diteruskan ke Wadir Umum dan SDM selanjutnya ke Bagian SDM.</li> <li>3. Surat permohonan pada Bagian SDM diteruskan ke Kasubag Diklat dan Penelitian untuk dibuatkan surat balasan yang menyetujui dengan rincian biayanya.</li> <li>4. Menerima peserta magang.</li> <li>5. Pengiriman peserta magang ke bagian/ruang terkait.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian magang sesuai dengan permintaan dari Institusi yang melakukan magang
5	Biaya/ Tarif	Biaya yang dibutuhkan dalam kegiatan tersebut sesuai dengan Peraturan Gubernur tentang Pola Tarif
6	Produk Layanan.	Pelayanan Magang
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Diklit</li> <li>2. Komputer lengkap.</li> <li>3. Mobiler sesuai daftar kartu inventaris ruangan.</li> <li>4. Telefon untuk komunikasi internal dan eksternal RS.</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SLTA.</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>3. Memahami seluruh sarana pelayanan yang tersedia di RS.</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah serta murah senyum.</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer sebagai sarana informasi.</li> <li>6. Mampu bekerjasama dalam Tim</li> </ol>
9	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Ruangan /Kepala Poliklinik.</li> <li>2. Kasubag Diklat dan Penelitian</li> <li>3. Kabag SDM.</li> <li>4. Satuan Pengawasan Internal (SPI)</li> <li>5. Direksi.</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran.</li> <li>2. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat</li> <li>3. Melalui Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>4. Melalui Website : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/</a></li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah Personil Pelayanan Praktek Kerja Lapangan Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 5 ( lima ) orang.

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK</li> <li>2. Terlaksananya Praktek Kerja Lapangan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan oleh instansi penndidikan.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Security.</li> <li>2. Pembayaran satu pintu.</li> <li>3. CCTV.</li> <li>4. Adanya SOP yang jelas.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.

Direktur,



**drg. BUSRIL, M.P.H**

NIP.19740227 200212 1 004

## STANDAR PELAYANAN

**Nomor : 445/104/RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Jenis Pelayanan : PELAYANAN BANK DARAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>b. Undang Undang Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit;</li><li>c. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>d. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS;</li><li>e. Peraturan Pemerintah RI Nono.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li><li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01/07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;</li><li>g. Pedoman Kemenkes RI Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;</li><li>h. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>i. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 4 Tahun 2020 tentang Tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi;</li><li>j. Peraturan Gubernur Propinsi Sumatera Barat No. 34 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah sakit Umum dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.</li></ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lembaran permintaan dari dokter</li><li>2. Lembaran SEP BPJS</li></ol>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur (Bagan/alur)	Terlampir
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meneliti kelengkapan syarat permintaan darah</li><li>2. Melakukan registrasi</li><li>3. Menerima sampel darah</li><li>4. Melakukan pemeriksaan sampel darah ( pemeriksaan gol.darah, dan pemeriksaan CrossMact)</li><li>5. Hasil pemeriksaan di catat dan di bukukan pada arsip.</li><li>6. Memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien.</li></ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pelayanan Bank Darah dari penerimaan sampel sampai dengan pengeluaran hasil $\pm 70$ menit: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memindahkan sampel ke tabung EDTA <math>\pm 5</math> menit</li><li>2. Pemeriksaan Gol.darah <math>\pm 15</math> menit</li><li>3. Pemeriksaan Cross mact <math>\pm 30</math> menit</li><li>4. Mencatat hasil <math>\pm 10</math> menit</li></ol>
5	Biaya / Tarif	Tarif yang dipungut sesuai dengan tarif laboratorium (Pergub) yang telah ditentukan untuk pasien umum sesuai tarif Pergub Sumbar No. 4 Tahun 2020
6	Produk Pelayanan	Hasil data pemeriksaan untuk pasien

7	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu, ruang adm, ruang pengambilan sampel, ruang pemeriksaan( Full AC)</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Alat tulis</li> <li>4. Mobiler</li> <li>5. Peralatan laboratorium, Kulkas reagen, Blood Bank, centrifuge, mickrskop, Inkubator, Rak tabung, dll</li> <li>6. Kamar mandi / WC</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>2. Analis Kesehatan D III dan D IV</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Instalasi Laboratorium Klinik</li> <li>2. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medis</li> <li>3. Satuan Pengawas Interen (SPI) RSAM</li> <li>4. Direksi</li> </ol>
10	Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah total pelaksana pelayanan ± 4 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan proses di Bank darah dijamin dengan ketepatan darah yang di terima pasien dan keamanan dalam penggunaan darah tersebut dan di dukung dengan alat yang canggih.</li> <li>2. Pemantapan mutu Internal dan Eksternal</li> <li>3. Keamanan &amp; kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR  
BUKITTINGGI



**Drg. BUSRIL M.P.H**

NIP.197402272002121004

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/103 /RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi  
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Patologi Anatomi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; b. UU No. 44 tahun 2010 tentang RS; c. UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik; d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi; f. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; g. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi; h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh; i. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi; j. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2020 Tentang tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi; k. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan susunan organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja unit Pelaksana Teknis Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi;
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat rujukan / permintaan dari dokter bagi peserta BPJS dan Pasien Umum.

3.

Sistem Mekanisme,  
dan Prosedur  
(Bagan Alur)

--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Instalasi laboratorium Patologi Anatomi dengan membawa surat rujukan dari dokter.</li> <li>2. Pasien diregistrasi dan penyelesaian ADM oleh Staf Instalasi laboratorium Patologi Anatomi dan membayar ke loket pembayaran( bagi pasien umum) .</li> <li>3. Pemberian label pasien dan atau pengambilan sampel pasien.</li> <li>4. Persiapan sampel dan pemeriksaan sampel oleh dokter spesialis Patologi Anatomi.</li> <li>5. Pencatatan hasil pemeriksaan.</li> <li>6. Mengeluarkan hasil pemeriksaan.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Instalasi laboratorium Patologi Anatomi dengan membawa surat rujukan dari dokter..</li> <li>2. Pasien diregistrasi dan penyelesaian ADM Instalasi laboratorium Patologi Anatomi dan pembayaran ke loket pembayaran( bagi pasien umum) ±15 menit.</li> <li>3. Pemberian label pasien dan atau pengambilan sampel pasien ±10 meint</li> <li>4. Persiapan sample dan pemeriksaan sampel oleh dokter spesialis Patologi Anatomi.</li> <li>5. Pemeriksaan histopatologi ± 4-7 hari</li> <li>6. Pemeriksaan sitopatologi FNAB ±1-2 hari</li> <li>7. Pemeriksaan Cairan/sputim/slide apusan papsmear ±1-3 hari</li> <li>8. Pencatatan hasil pemeriksaan.</li> </ol>
5.	Biaya/tarif	Tarif yang dipungut sesuai dengan Pergub Sumbar No. 4 Tahun 2020
6.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan Patologi Anatomi
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang ADM Instalasi Patologi Anatomi</li> <li>2. Ruang Pemeriksaan</li> <li>3. Mikroskop</li> <li>4. Mikrotome</li> <li>5. Oven(microwave)</li> <li>6. Centrifuge</li> <li>7. Waterbath</li> <li>8. Lemari blok farafin</li> <li>9. Lemari slide</li> <li>10. Biosafety cabinet</li> <li>11. Meja</li> <li>12. Kursi</li> <li>13. Komputer</li> <li>14. Telepon</li> <li>15. Alat tulis Kantor</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter spesialis Patologi anatomi</li> <li>2. Tenaga analis</li> </ol>

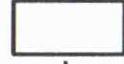
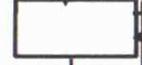
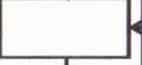
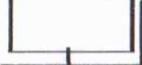
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Kasi Monitoring Dan Evaluasi Bidang Penunjang dan Fasilitas Pelayanan RSAM.</li> <li>2. Dilakukan oleh Kepala Bidang Penunjang dan Fasilitas Pelayanan RSAM.</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern(SPI) RSAM</li> <li>4. Direksi</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelaksana Instalasi Patologi Anatomi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukitinggi sebanyak 6 orang
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan hasil PA sampai ke pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITINGGI



**Drg. BUSRIL.,MPH**

**NIP. 19740227 200212 1 004**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pasien	Staf PA	L.Pembayaran	Dokter Lab PA	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pasien datang dengan membawa surat rujukan dari dokter					Surat rujukan dokter, sampel			
2	Pasien di registrasi dan penyelesaian ADM					Pasien BPJS dan Pasien Umum, membawa persyaratan yang telah di tentukan	±15 mnt		
3	Pembayaran (pasien umum)					Kwitansi	±5 mnt		
4	Pemberian label pasien dan atau pengambilan sampel.					Sampel	±10 mnt		
5	Persiapan sampel dan pengambilan sampel					Sampel	4-7 hari		Tergantung jenis pemeriksaan
7	Pencatatan hasil pemeriksaan					Hasil pemeriksaan	±2 menit		
8	Penyerahan hasil pemeriksaan					Hasil pemeriksaan	±5 menit		

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/102./RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Jenis Pelayanan : Pelayanan Fisioterapi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. UU No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan b. UU No. 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit c. UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. e. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi; f. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; g. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi; h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh; i. Peraturan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi; j. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2020 Tentang tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi; k. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan susunan organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja unit Pelaksana Teknis Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar/ rujukan dari dokter

3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur (Bagan Alur)	
----	---	--

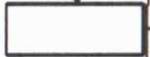
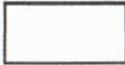
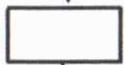
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dengan membawa surat permintaan atau rujukan dari dokter DPJP</li> <li>2. Registrasi administrasi</li> <li>3. Pemeriksaan dokter IRM</li> <li>4. Pelaksanaan Fisioterapi, OT, TW sesuai dengan kebutuhan pasien</li> <li>5. Pelaksanaan Terapi 3 kali dalam seminggu dan 12 kali dalam sebulan</li> <li>6. Evaluasi kemajuan terapi, konsul kembali ke dokter DPJP jika diperlukan</li> <li>7. Terapi selesai dilaksanakan</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Pasien datang sampai terapi selesai dilaksanakan ± 65 menit
5.	Biaya/tarif	Tarif yang dipungut sesuai dengan Pergub Sumbar No. 4 Tahun 2020
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan tindakan fisioterapi
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan periksa</li> <li>2. Ruangan exercise</li> <li>3. Ruangan tindakan</li> <li>4. Ruangan tunggu</li> <li>5. Kursi Tamu</li> <li>6. Meja</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Televisi</li> <li>10. Alat tulis kantor</li> <li>11. Lemari Status Pasien Fisioterapi (FT)</li> <li>12. Alat bantu latihan</li> <li>13. Toilet</li> <li>14. Traksi</li> <li>15. Elektro Therapi</li> <li>16. Treadmill</li> <li>17. Short Wave Diathermy</li> <li>18. Micro Wave Diathermy</li> <li>19. Infra Red</li> <li>20. Parafin Bath</li> <li>21. Ergocycle</li> <li>22. Pulley</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter spesialis fisioterapi</li> <li>2. Sarjana/D.III Fisioterapi</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Instalasi Rehabilitasi medik</li> <li>2. Kepala Bidang Penunjang Dan Fasilitas Pelayanan RSAM</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern (SPI) RSAM</li> <li>4. Direksi</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Email : rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</li> <li>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan di IRM ±10 orang

12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan,keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD D. ACHMAD  
MOCHTAR BUKITTINGGI



**Drg. BUSRIL., MPH**  
NIP. 19740227 200212 1 004

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pasien	Adm	Fisioterapis	Dokter	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pasien datang dengan membawa surat rujukan dari dokter					Surat Rujukan Dari dokter yang merawat	5 menit	Surat Rujukan	
2	Registrasi					Surat Rujukan Dari dokter yang merawat	5 menit	Registrasi	
3	Pemeriksaan dokter IRM					Surat Rujukan Dari dokter yang merawat	15 menit	Hasil pemeriksaan Dokter IRM	
4	Pelaksanaan Fisioterapi sesuai dengan kebutuhan pasien					Hasil pemeriksaan Dokter IRM	45 menit	Pasien selesai terapi	
5	Terapi 3 x dalam seminggu 12 kali dalam sebulan					Pasien selesai terapi	45 menit	Pasien telah melaksanakan fisioterapi	
7	Terapi lanjutan jika diperlukan					Pasien selesai terapi	45 menit	evaluasi	
8	Terapi selesai dilaksanakan					Hasil Evaluasi	1 hari	Selesai	

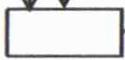
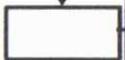
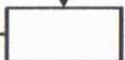
**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor :445/101 /RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi  
Jenis Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Klinik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>b. UU No. 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit;</li> <li>c. UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;</li> <li>d. Permenkes No. 411/Menkes/Per/III/2010 tentang Laboratorium Klinik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>g. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi;</li> <li>h. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi;</li> <li>i. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>j. Pergub No. 36 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan SOP</li> <li>k. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh;</li> <li>l. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi;</li> <li>a. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2020 Tentang tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi;</li> <li>m. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan susunan organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja unit Pelaksana Teknis Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Lembaran permintaan dari dokter</li> <li>2. Lembaran jaminan dari badan penjamin</li> </ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima blanko permintaan dari dokter</li> <li>2. Melakukan registrasi</li> <li>3. Melakukan pengambilan sampel ( darah / urine / BAB, dll )</li> <li>4. Melakukan pemeriksaan sampel sesuai dengan permintaan dokter ( Kimia, Urine, Hematologi, Serologi, Faeces, Mikrobiologi, dll).</li> <li>5. Hasil pemeriksaan dicatat dan dibukukan pada arsip</li> <li>6. Memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien</li> </ul>

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pelayanan labor dari penerimaan rujukan sampai hasil diterima oleh pasien $\pm$ 120 menit, kecuali ; 1. Pemeriksaan serologi (T3, T4, Tumor Marker) $\pm$ 240 ,menit 2. Pemeriksaan Hematologi (LED, Diffcount $\pm$ 180 menit; sel LE $\pm$ 2 hari; BMP $\pm$ 3 hari; gambaran darah tepi $\pm$ 1 hari) 3. Pemeriksaan urinalisa (urine reduksi 2 jam pp) $\pm$ 260 menit 4. Pemeriksaan kimia klinik (glukosa 2 jam pp) $\pm$ 300 menit 5. Pemeriksaan mikrobiologi (kultur/sensitifitas $\pm$ 4 hari; kultur/identifikasi/sensitifitas $\pm$ 6 hari).
5	Biaya / Tarif	Tarif yang dipungut sesuai dengan Pergub Sumbar No. 4 Tahun 2020
6	Produk Pelayanan	Hasil data laboratorium
7	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas	1. Ketersediaan reagensia 2. Ruang tunggu, ruang adm, ruang pengambilan sampel, ruang pemeriksaan 3. Komputer 4. Alat tulis 5. Meja kursi 6. Peralatan laboratorium, mikroskop, centrifuge, dll 7. Kamar mandi / WC
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. Analis Kesehatan
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Instalasi Laboratorium Klinik 2. Kepala Bidang Penunjang dan Fasilitas Pelayanan 3. Satuan Pengawas Interen (SPI) 4. Direksi
10	Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a> b. Email : rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id c. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah total pelaksana pelayanan $\pm$ 22 orang
12	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan proses labor dijamin dengan penyimpanan reagen yang tepat dan alat yang canggih. 2. Pemantapan mutu Internal dan Eksternal 3. Keamanan & kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam ) bulan sekali.


  
DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD  
MOCHTAR BUKITTINGGI  
  
**Drg. BCSRIL.,MPH**  
NIP. 19740227 200212 1 004

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pasien	ADM	Analisis	Dokter Laboratorium	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pasien rawat jalan datang dengan membawa rujukan dari dokter yang merawatnya.					Surat rujukan/permintaan dari dokter	15 menit	Surat rujukan sampai ke lab	
2	Pasien rawat inap petugas lab.klinik datang langsung keruangan untuk mengambil sampel					Surat rujukan/permintaan dari dokter	15 menit	Surat rujukan sampai ke lab	
3	Melakukan registrasi					Surat rujukan/permintaan dari dokter	10 - 20 menit	Nomor urut	
3	Pengambilan sampel					Surat rujukan/permintaan dari dokter	5 - 30 menit	Sample	
4	Pemeriksaan sampel sesuai dengan permintaan dokter yang merawat					Sample	100 menit	Hasil pemeriksaan	
5	Hasil pemeriksaan dicatat dan dibukukan pada arsip					Hasil pemeriksaan	15 menit	Pembukuan	
6	Hasil pemeriksaan dikeluarkan					Hasil pemeriksaan	10 menit	Hasil pemeriksaan	

**STANDAR PELAYANAN**  
**Nomor : 445/109 /RSAM/2024**

Nama Unit Pelayanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Jenis Pelayanan : Pelayanan Radiologi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. UU Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>b. UU Nomor 44 tahun 2010 tentang Rumah Sakit;</li><li>c. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;</li><li>d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>e. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi;</li><li>f. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>g. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi;</li><li>h. Keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 440-168-2010 tentang Penetapan RSAM untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh;</li><li>i. Peratuan Gubernur Nomor 12 Tahun 2012 dan 24 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi ;</li><li>j. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Doagnostik Di Sarana Pelayanan Kesehatan;</li><li>k. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2020 Tentang tarif Jasa Layanan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi;</li><li>l. Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan susunan organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja unit Pelaksana Teknis Daerah RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi</li></ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar / rujukan dari dokter

3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur (Bagan Alur)	
----	---	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang Ke Instalasi Radiologi dengan membawa surat permintaan atau rujukan dari dokter</li> <li>2. Pasien diregistrasi dan penyelesaian ADM instalasi Radiologi</li> <li>3. Pemeriksaan Rontgen</li> <li>4. Processing Film</li> <li>5. Penyortiran</li> <li>6. Expertice</li> <li>7. Pengarsipan</li> <li>8. Penyerahan hasil</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diregistrasi dan penyelesaian ADM Instalasi Radiologi ± 5 menit</li> <li>2. Pemeriksaan Rontgen ± 1 jam</li> <li>3. Processing/Pencucian Film ± 1 hari</li> <li>4. Penyortiran ± 30 menit</li> <li>5. Expertice ± 1 hari</li> <li>6. Pengarsipan ± 30 menit</li> <li>7. Penyerahan hasil 5 menit</li> </ol>
5.	Biaya/tarif	Tarif yang dipungut sesuai dengan Pergub Sumbar No. 4 Tahun 2020
6.	Produk Pelayanan	Hasil Foto Radiologi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan Petugas</li> <li>2. Ruangan Periksa</li> <li>3. Ruangan Tunggu</li> <li>4. Kursi Tunggu</li> <li>5. Meja</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Telepon</li> <li>8. Lemari arsip</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Alat tulis kantor</li> <li>11. Rak Arsip</li> <li>12. Kamar Gelap</li> <li>13. CT-Scan</li> <li>14. General X-Ray</li> <li>15. Mobile X-Ray</li> <li>16. Dental Panoramic</li> <li>17. Dental Foto</li> <li>18. USG</li> <li>19. Automatic Processing Film</li> </ol>

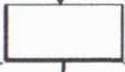
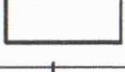
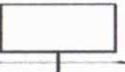
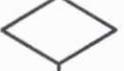
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Radiologi</li> <li>2. D.III Penata Rontgen</li> <li>3. Perawat</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Instalasi Radiologi</li> <li>2. Kasi Monitoring Dan Evaluasi Bidang Penunjang Dan Fasilitas Pelayanan RSAM</li> <li>3. Kepala Bidang Penunjang Dan Fasilitas Pelayanan RSAM</li> <li>4. Satuan Pengawas Intern (SPI) RSAM</li> <li>5. Direksi</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id">https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id">rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id</a></li> <li>3. Melalui Unit Pengaduan Masyarakat (WA Pengaduan ke Nomor HP 08125054700)</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelaksana Instalasi Radiologi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebanyak 23 orang
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan siap berkinerja TERBAIK.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan layanan pemeriksaan dijamin dengan menggunakan peralatan yang sudah dikalibrasi oleh BPFK dan izin penggunaan alat dari Bapeten
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang kurangnya setiap 6 (enam) bulan sekali.

DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI



**Drg. BUSRIL., MPH**

**NIP. 19740227 200212 1 004**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pasien	ADM	Radiografer	Dokter Radiologi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pasien datang ke Instalasi Radiologi dengan membawa surat rujukan dari dokter yang merawat					Rujukan	5 menit	Rujukan	
2	Pasien di registrasi dan penyelesaian administrasi Instalasi radiologi					Rujukan	5 menit	Registrasi Pasien	
3	Pemeriksaan Rontgen					Nomor urut	1 jam	Foto rontgen	
4	Processing Film					Foto rontgen	10 menit	Hasil rontgen	
6	Penyortiran					Film yang telah di proessing/cuci	30 menit	Film yang telah di pilih	
7	Expertise					Film yang telah di pilih	10 menit	Hasil rontgen	
9	Pengarsipan					Hasil rontgen	10 menit	Hasil rontgen	
10	Penyerahan hasil		