




PEMERINTAH KOTA BATAM

DINAS KESEHATAN

UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH



**STANDAR PELAYANAN ADMISSION RSUD EMBUNG FATIMAH**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pelayanan Admission / Berkas Rawat Inap
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas / KTP</li> <li>2. Kartu BPJS / KIS / Bankesda Kota Batam/ Jamkesda Kepri/langganan lainnya (Pasien dengan jaminan).</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Permintaan Rawat Inap</li> <li>5. SJP (Surat Jaminan Pembayaran)</li> </ol>
3.	<p><b>Prosedur</b></p>  <p>Penanggung Jawab Pasien</p> <p>Admisi Rawat Inap</p> <p>Berkas Rawat Inap</p> <p>Menandatangani General Consent</p>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap.</li> <li>2. Menerima penjelasan admission.</li> <li>3. Menandatangani <i>general consent</i>.</li> <li>4. Pasien diantar ke ruangan, bila ruangan tersedia.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Kurang dari 1 jam
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	<p>Umum :Perwako No.29 Th 2019</p> <p>JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013</p>
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>




**RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**

**JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446**

**Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438**

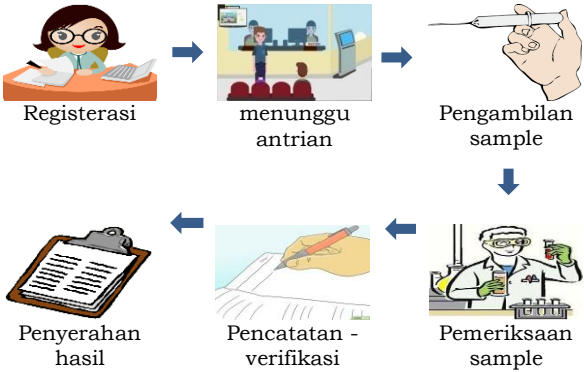
**Email : rsud\_batam@yahoo.co.id**

## STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Foto Rontgen, USG, Ct Scan, mammografi
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Surat pengantar permintaan pemeriksaan Radiologi ( persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan )
3.	<b>Prosedur</b>  	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter yang merawat melakukan permintaan via SIMRS Khansa.</li> <li>2. Pasien / keluarga melakukan registrasi.</li> <li>3. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan.</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar.</li> <li>5. Dilakukan pembacaan – ekspertisi.</li> <li>6. Penyerahan hasil – kembali ke unit / instalasi pengirim.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Rata-rata 3 jam untuk pemeriksaan foto rontgen thorax (pemeriksaan lainnya disesuaikan dengan jenis dan kebutuhan pemeriksaan).
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>

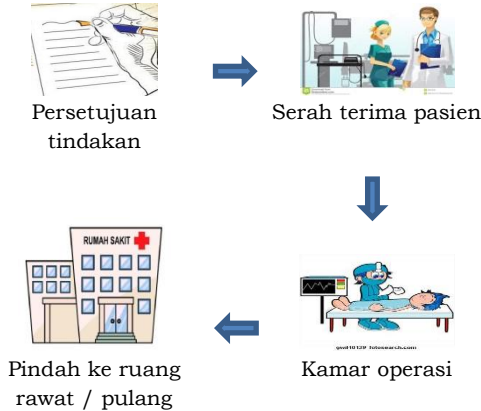


## STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Hasil Laboratorium
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Surat pengantar permintaan pemeriksaan Laboratorium ( persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan )
3.	<b>Prosedur</b> 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / keluarga melakukan registerasi.</li> <li>2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sample.</li> <li>3. Pengambilan sample oleh petugas sampling.</li> <li>4. Proses pemeriksaan sample – analisa.</li> <li>5. Pencatatan hasil – verifikasi.</li> <li>6. Penyerahan hasil – kembali ke unit atau instalasi pengirim.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 140 menit terhitung mulai dari pengambilan sample.
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>









# STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL / KAMAR OPERASI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pasien Operasi
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas / KTP</li> <li>2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan).</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat persetujuan tindakan</li> </ol>
3.	<b>Prosedur</b>  	Keterangan :  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan.</li> <li>2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi.</li> <li>3. Petugas kamar operasi serah terima pasien.</li> <li>4. Tindakan medis dan keperawatan selama dikamar bedah.</li> <li>5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk Operasi Elektif : 1 - 2 Hari</li> <li>2. Untuk Operasi Cito : 3 Jam</li> </ol>
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>

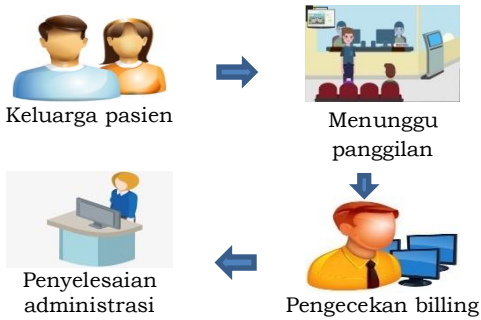



## STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Ibu Bersalin
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas / KTP</li> <li>2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan).</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat persetujuan tindakan</li> </ol>
3.	<b>Prosedur</b> <p style="text-align: center;">  →               →                            Pendaftaran administrasi ruang bersalin    Pemeriksaan kebidanan    Tanda tangan persetujuan tindakan         </p> <p style="text-align: center;">  ←               ←                            Pindah ke ruang rawat / kamar operasi / pulang / rujuk    Pemberian terapi    Pemeriksaan penunjang         </p>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran administrasi diruang bersalin.</li> <li>2. Pemeriksaan kebidanan</li> <li>3. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan.</li> <li>4. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan).</li> <li>5. Dilakukan tindakan persalinan.</li> <li>6. Bayi sehat dan ibu Rawat Gabung</li> <li>7. Pemberian terapi.</li> <li>8. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi / rujuk / pulang.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	3 jam sesuai (khusus prosedur 1 s.d 3)
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>










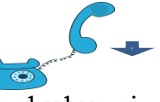










# STANDAR PELAYANAN KASIR

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Berkas Pembayaran
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat jalan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum – Bukti Pendaftaran</li> <li>b. Pasien BPJS / KIS / JAMKESDA                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (fotocopi kartu BPJS, KIS dan JAMKESDA, surat rujukan).</li> <li>- Surat Elegibilitas Peserta (SEP)</li> <li>- Bukti tindakan</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Rawat inap : lembar resep dan persyaratan jaminan</li> </ol>
3.	<b>Prosedur</b> 	<b>A. Rawat jalan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan.</li> <li>2. Menunggu panggilan.</li> <li>3. Pengecekan billing oleh petugas.</li> <li>4. Penyelesaian administrasi.</li> </ol>
		<b>B. Rawat inap :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a. Pasien umum : keluarga / penanggung jawab pasien menyerahkan rincian obat pasien dan buku pulang pasien.</li> <li>b. Pasien BPJS / KIS / JAMKESDA : Keluarga penanggung jawab pasien menyerahkan berkas jaminan dan buku pulang pasien.</li> <li>2. Menunggu panggilan.</li> <li>3. Pengecekan billing oleh petugas.</li> <li>4. Penyelesaian administrasi.</li> <li>5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Rata-rata 20 menit
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>



# STANDAR PELAYANAN UNIT AMBULANS

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Layanan Ambulans
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas / KTP.</li> <li>2. Kartu BPJS / KIS / JAMKESDA (Pasien dengan jaminan).</li> </ol>
3.	<p><b>Prosedur</b></p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">               Menghubungi petugas ambulans         </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Antar</b></p>               Form permintaan ambulans         </div> <div style="text-align: center;">               Entri permintaan ambulans         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">               Ambulans mengantar ke alamat tujuan         </div> <div style="text-align: center;">               Bukti pembayaran ambulans         </div> <div style="text-align: center;">               Membawa bukti permintaan kekasir         </div> </div> </div> <hr/> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">               Menerima telepon permintaan ambulans         </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Jemput</b></p>               Form permintaan ambulans         </div> <div style="text-align: center;">               Entri permintaan ambulans         </div> </div> </div> <hr/> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">               Menghubungi petugas ambulans         </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Rujuk</b></p>               Mengidentifikasi pasien         </div> <div style="text-align: center;">               Melengkapi dokumen transfer pasien         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">               Pasien siap rujuk         </div> <div style="text-align: center;">               Bukti pembayaran ambulans         </div> <div style="text-align: center;">               Petugas menghubungi rumah sakit penerima         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">               Dokumentasi rekam medis selama perjalanan         </div> <div style="text-align: center;">               Pasien tiba di rumah sakit penerima         </div> <div style="text-align: center;">               Serah terima pasien         </div> </div> </div>	

## STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas / KTP</li> <li>2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan).</li> <li>3. Surat Rujukan jika pasien dengan Jaminan</li> </ol>
3.	<b>Prosedur</b>  <p>Pasien / keluarga mengambil nomor antrean</p> <p>Menunggu panggilan</p> <p>Pemberian terapi</p> <p>Dilakukan pemeriksaan oleh dokter</p> <p>Penyelesaian administrasi</p> <p>Pasien pulang / dirawat</p>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambilan nomor antrean oleh pasien / keluarga.</li> <li>2. Melakukan pendaftaran melalui JKN Mobile dan atau loket pendaftaran.</li> <li>3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju.</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan TTV oleh perawat dan dokter</li> <li>5. Pemeriksaan penunjang ( lab atau rontgen).</li> <li>6. Pemberian terapi atau resep obat.</li> <li>7. Pengambilan obat di depo farmasi.</li> <li>8. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir.</li> <li>9. Pasien pulang/dirawat.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Kurang dari 1 jam (khusus prosedur 1 s.d 5)
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	<p>Umum : Perwako No.29 Th 2019</p> <p>JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013</p>
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>



## STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pasien Gawat Darurat Tertangani
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas / KTP.</li> <li>2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan).</li> <li>3. Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu maksimal 3x24 jam (hari kerja).</li> </ol>
3.	<b>Prosedur</b>  	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dilakukan triage oleh petugas</li> <li>2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan dan tindakan medis sesuai dengan keluhan</li> <li>4. Pemeriksaan penunjang (jika dibutuhkan)</li> <li>5. Pengambilan obat</li> <li>6. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Pasien pulang/dirawat/rujuk</li> </ol> <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diprioritaskan pada penanganan pasien</li> <li>2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon time oleh petugas kurang dari 5 menit.</li> <li>2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien</li> </ol>
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	<p>Umum : Perwako No.29 Th 2019</p> <p>JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013</p>
6.	<b>Pengelolaan Peng</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>




## STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pasien Rawat Inap
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar /permintaan rawat inap</li> <li>2. Kartu identitas/KTP</li> <li>3. Kartu BPJS (Jamkesmas, Kartu Askes, Kartu Jamsostek)</li> <li>4. Surat perintah rawat inap dari DPJP</li> </ol>
3.	<p><b>Prosedur</b></p> <pre> graph TD     A[Pendaftaran rawat inap] --&gt; B[Petugas mengantar ke rawat inap]     B --&gt; C[Serah terima pasien]     C --&gt; D[Asuhan medis dan keperawatan / rencana pulang]     D --&gt; E[Penyelesaian administrasi]     E --&gt; F[Pasien pulang / rujuk]     F --&gt; A                     </pre>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>2. Petugas pendaftaran memberikan penjelasan dan edukasi hak dan tata tertib pasien di rawat inap</li> <li>3. Keluarga/pendamping pasien melakukan pendaftaran</li> <li>4. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap</li> <li>5. Petugas rawat inap serah terima pasien dan orientasi ruangan</li> <li>6. Pemberian Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan</li> <li>7. Perencanaan pulang pasien</li> <li>8. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>9. Pasien pulang/rujuk</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>




# STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF (ICU, PICU, NICU, CVCU)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Perawatan Pasien Intensif (ICU, PICU, NICU, CVCU)
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu BPJS (Jamkesmas, Kartu Askes, Kartu Jamsostek)</li> <li>3. Surat rujukan</li> <li>4. Surat perintah rawat intensif</li> </ol>
3.	<p><b>Prosedur</b></p>  <pre> graph TD     A[Pendaftaran] --&gt; B[Petugas mengantar ke ruang intensif]     B --&gt; C[Serah terima pasien]     C --&gt; D[Asuhan medis dan keperawatan]     D --&gt; E[Pindah ruang rawat/rujuk/pulang]             </pre>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>2. Petugas pendaftaran memberikan penjelasan dan edukasi hak dan tata tertib pasien di rawat inap</li> <li>3. Keluarga/pendamping pasien melakukan pendaftaran</li> <li>4. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap</li> <li>5. Petugas rawat inap serah terima pasien dan orientasi ruangan</li> <li>6. Pemberian Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan</li> <li>7. Perencanaan pulang pasien</li> <li>8. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>9. Pasien pindah ruangan rawatHCU/Rawat Inap Biasa/rujuk/meninggal</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum : Perwako No.29 Th 2019 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>



## STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Obat Pasien
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat jalan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- lembar resep dari dokter</li> </ul> </li> <li>b. Pasien JKN/BPJS :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan ( foto copi kartu, surat rujukan )</li> <li>- Surat elegibilitas peserta (SEP)</li> <li>- lembar resep dari dokter</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Rawat inap :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lembar resep/CPO</li> </ul> </li> <li>3. Pasien Kemoterapi :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi</li> </ul> </li> </ol> <p>Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi</p>
3.	<b>Prosedur</b>  	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean.</li> <li>2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat.</li> <li>3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum,JKN/BPJS).</li> <li>4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry.</li> <li>5. Pengecekan obat</li> <li>6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit</li> <li>- Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit</li> </ul>
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum : Perwako No.29 Th 2019 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>



# STANDAR PELAYANAN INSTALASI KEDOKTERAN FORENSIK DAN MEDIKOLEGAL / VER

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Rawat Jenazah
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu BPJS</li> <li>3. Surat rujukan</li> <li>4. Permintaan VER</li> </ol>
3.	<p><b>Prosedur</b></p> <pre> graph TD     A[Pendaftaran] --&gt; B[Pemeriksaan dan tindakan medis]     B --&gt; C[Pengambilan obat]     C --&gt; D[Penyelesaian administrasi]     D --&gt; E[Pasien pulang / dirawat]             </pre>	<p>Keterangan :</p> <p><b>I. VISUM PASIEN RAWAT JALAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran pasien umum.</li> <li>2. Pasien diarahkan ke klinik yang dituju sesuai kasus/indikasi medis.</li> <li>3. Pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.</li> <li>4. Dokter menulis resep obat.</li> <li>5. Pasien mengambil obat ke apotik &amp; diperbolehkan pulang.</li> <li>6. Dokter membuat konsep hasil visum.</li> <li>7. Konsep hasil visum dikoordinasikan dengan petugas rekam medis untuk pembuatan laporan hasil visum.</li> <li>8. Hasil visum diserahkan kepada dokter pemeriksa untuk ditandatangani.</li> <li>9. Diberikan penomoran surat dan dicatat pada buku agenda visum.</li> <li>10. Hasil visum diambil oleh penyidik dari kepolisian.</li> </ol> <p><b>II. VISUM PASIEN IGD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran IGD untuk mendapatkan pelayanan visum.</li> <li>2. Pasien menuju ruang pemeriksaan.</li> <li>3. Perawat melakukan assesment keperawatan.</li> <li>4. Dokter memeriksa pasien dan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.</li> <li>5. Dokter menulis resep obat.</li> <li>6. Pasien mengambil obat ke apotik dan diperbolehkan pulang.</li> <li>7. Dokter membuat resume medis.</li> <li>8. Ada surat permintaan visum dari kepolisian.</li> <li>9. Direktur memberikan surat disposisi kepada Sub Bagian Rekam Medis untuk ditindak lanjut permintaan visum.</li> <li>10. Surat permohonan visum diagenda dibuku kendali visum rekam medis</li> <li>11. Petugas rekam medis mencari berkas rekam medis di rak penyimpanan dokumen atau di instalasi rawat inap asal pasien mendapat perawatan.</li> <li>12. Petugas rekam medis mengetik dokumen hasil pemeriksaan sesuai data dari rekam medis pasien.</li> <li>13. Dokumen hasil visum diserahkan kepada dokter pemeriksa untuk dikoreksi dan ditandatangani</li> <li>14. Diberikan penomoran surat dan dicatat</li> </ol>

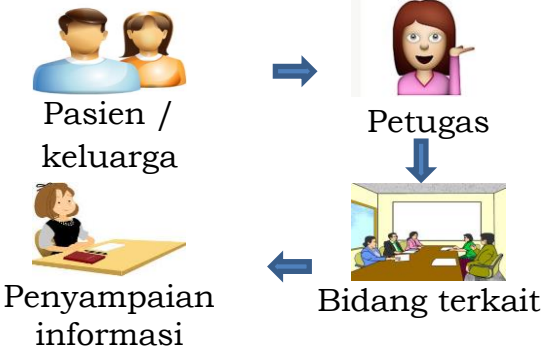




		<p>pada buku agenda visum dan stempel rumah sakit.</p> <p>15. Hasil visum yang sudah siap dimasukkan dalam amplop tertutup.</p> <p>16. Hasil visum diambil oleh penyidik dari Kepolisian.</p>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	2 Hari
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	<p>Umum : Perwako No.29 Th 2019</p> <p>JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013</p>
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>



**RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**  
**JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446**  
**Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438**  
**Email : rsud\_batam@yahoo.co.id**



## STANDAR PELAYANAN HUMAS / PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Berkas penanganan pengaduan
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu BPJS</li> <li>3. Surat rujukan</li> <li>4. Formulir Pengaduan</li> </ol>
3.	<b>Prosedur</b>   <p style="text-align: center;">  Pasien / keluarga   Petugas   Penyampaian informasi   Bidang terkait         </p>	Keterangan :  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga menyampaikan pengaduan</li> <li>2. Staf pengelola menerima dan mencatat pengaduan</li> <li>3. Staf pengelola menyampaikan ke Kasubag Humas dan bidang terkait</li> <li>4. Dilakukan koordinasi dengan bidang terkait</li> <li>5. Penyampaian informasi/klarifikasi kepada masyarakat</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Maksimal 2 Hari Kerja tergantung berat ringannya pengaduan.
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum : Perwako No.29 Th 2019 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Barcode Website</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>

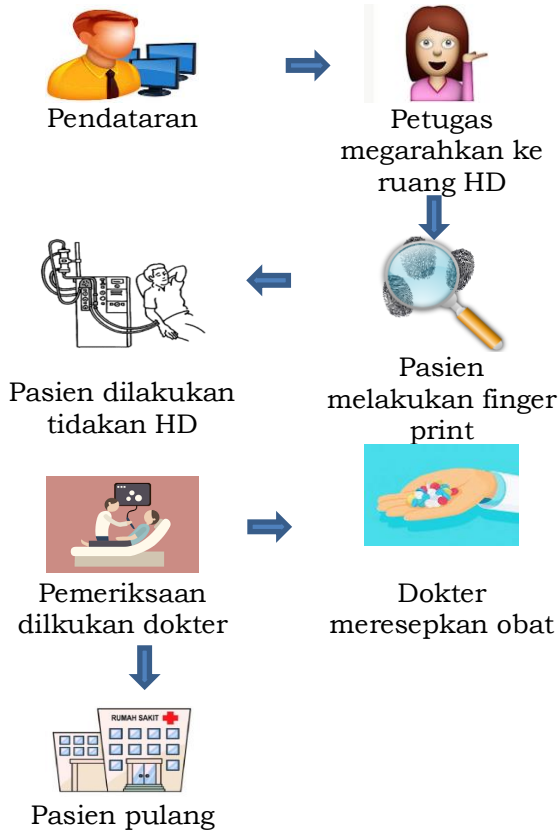


## STANDAR PELAYANAN KAMAR JENAZAH

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pelayanan Pemulasaran pada Jenazah
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas / KTP</li> <li>2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan)</li> </ol>
3.	<p><b>Prosedur</b></p> <pre> graph TD     A[Penerimaan Jenazah] --&gt; B[Mengidentifikasi dan mencatat identitas Jenazah]     B --&gt; C[Keluarga menyelesaikan administrasi RS]     C --&gt; D[Mendampingi keluarga]     C --&gt; E[Menghubungi petugas ambulans]     D --&gt; F[Serah terima Jenazah]     E --&gt; F     F --&gt; G[Memindahkan Jenazah ke mobil ambulans]     F --&gt; H[Membersihkan jenazah]     G --&gt; I[Ambulans mengantar ke alamat tujuan]     H --&gt; J[Memandikan jenazah]     J --&gt; K[Mengkafani jenazah]     K --&gt; L[Mempersiapkan jenazah]     L --&gt; M[Membawa jenazah ke kamar jenazah]     </pre>	<p>Keterangan :</p> <p><b>I. JENAZAH YANG MEMILIKI IDENTITAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat ruangan menginformasikan kepada petugas kamar jenazah.</li> <li>2. Petugas kamar jenazah mengambil jenazah di ruangan perawatan.</li> <li>3. Jenazah dibawa petugas kamar jenazah didampingi oleh perawat ruangan.</li> <li>4. Petugas kamar jenazah mencatat data pasien pada buku catatan kamar jenazah.</li> <li>5. Petugas kamar jenazah memasang label identitas pada jenazah.</li> <li>6. Apabila keluarga meminta, petugas kamar jenazah melakukan pemulasaran jenazah dari memandikan mengkafani dan memasukkan dalam peti jenazah.</li> <li>7. Petugas kamar jenazah menanyakan apakah administrasi pasien sudah selesai atau belum.</li> <li>8. Apabila administrasi perawatan sudah selesai jenazah boleh pulang, boleh menggunakan mobil jenazah rumah sakit atau mobil pribadi.</li> <li>9. Apabila mau menggunakan mobil jenazah, petugas kamar jenazah menghubungi sopir mobil jenazah untuk dibawa pulang.</li> </ol> <p><b>II. JENAZAH TANPA IDENTITAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenazah dibawa ke kamar jenazah</li> <li>2. Petugas kamar jenazah membersihkan, memandikan dan mengkafani jenazah.</li> <li>3. Jenazah dimasukkan ke dalam lemari pendingin.</li> <li>4. Petugas kamar jenazah memberikan laporan ke polisi</li> <li>5. Petugas kamar jenazah mencatat pada buku catatan kamar jenazah</li> <li>6. Apabila ditunggu sampai 3 hari jenazah belum ada yang mengambil, maka jenazah akan dimakamkan di pemakaman rumah sakit.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit</li> <li>2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien</li> </ol>
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	<p>Umum :Perwako No.29 Th 2019</p> <p>JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013</p>

6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service
----	------------------------------	--

## STANDAR PELAYANAN HEMODIALISA

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pelayanan Pasien Hemodialisa
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Formulir Pengaduan
3.	<b>Prosedur</b>  	Keterangan : <b>I. PELAYANAN HEMODIALISA RUTIN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran.</li> <li>Pasien diarahkan ke ruang hemodialisa.</li> <li>Administrasi pasien dibantu oleh petugas administrasi di ruang HD.</li> <li>Pasien melakukan finger print.</li> <li>Pasien dilakukan tindakan hemodialisa.</li> <li>Dokter memeriksa pasien dan memberikan resep obat hanya sebulan sekali.</li> <li>Setelah selesai tindakan dan mendapatkan obat, pasien boleh pulang.</li> </ol> <b>II. PELAYANAN HEMODIALISA CITO</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien ada permintaan HD cito dari DPJP.</li> <li>Perawat ruangan mendaftarkan pasien untuk tindakan HD ke ruang HD.</li> <li>Perawat HD memberikan informasi kepada perawat ruangan bahwa pasien bisa ditransfer ke ruang HD.</li> <li>Pasien dilakukan tindakan HD.</li> <li>Setelah selesai tindakan HD, perawat HD memberikan informasi kepada perawat ruangan bahwa tindakan HD telah selesai.</li> <li>Perawat ruangan mengambil pasien untuk dirawat kembali.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Maksimal 5 Hari Kerja tergantung berat ringannya pengaduan.
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum : Perwako No.29 Th 2019 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service


## STANDAR PELAYANAN CSSD

### STERIL ALAT KESEHATAN & LINEN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	CSSD Steril alat kesehatan & linen
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Alat kesehatan dan linen yang belum steril dari semua unit
3.	<p><b>Prosedur</b></p> <p>Serah terima alkes &amp; linen yang kotor</p> <p>Alat diantar melalui lift kotor menuju CSSD</p> <p>Sterilisasi alkes &amp; linen</p> <p>Pencatatan oleh petugas CSSD</p> <p>Penyampaian informasi ke kamar operasi</p> <p>Alkes &amp; linen steril diantar melalui lift bersih menuju kamar operasi</p>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas di kamar operasi melakukan serah terima dengan petugas CSSD.</li> <li>2. Kemudian alkes &amp; linen tersebut, diturunkan melalui lift kotor yang sudah direndam dengan enzimatis (untuk kamar operasi).</li> <li>3. Petugas ruangan mengantar alkes &amp; linen ke ruang CSSD dan kemudian dicatat dibuku (selain kamar operasi).</li> <li>4. Lalu dibersihkan, dipacking, dilabelling menggunakan vouces dan green paper (proses sterilisasi menggunakan mesin bersuhu rendah dan tinggi).</li> <li>5. Setelah dilakukan pemberitahuan kepada kamar operasi dan ruangan lain, Alkes &amp; linen yang sudah steril diambil oleh petugas di ruangan kemudian dicatat. Sedangkan untuk kamar operasi melalui lift steril dan dicatat dibuku.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	1 – 3 Jam tergantung alat / mesin steril yang digunakan.
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Umum : Perwako No.29 Th 2019 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:rsud_batam@yahoo.co.id">rsud_batam@yahoo.co.id</a></li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>




# STANDAR PELAYANAN LAUNDRY

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Laundry
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku pencatatan laundry</li> <li>2. Petugas Laundry</li> </ol>
3.	<p><b>Prosedur</b></p>  <p>Petugas Laundry mengambil barang di ruangan</p> <p>Barang dibawa ke Lundry kemudian disortir</p> <p>Dibersihkan / dicuci, dikeringkan</p> <p>Disetrika lalu disimpan</p> <p>Barang diantar ke ruangan</p> <p>Pencatatan oleh petugas laundry</p>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Laundry mengambil barang di tiap –tiap ruangan.</li> <li>2. Dilakukan pensortiran di ruang Laundry.</li> <li>3. Dibersihkan sesuai dengan tingkat noda pada barang.</li> <li>4. Dibersihkan / dicuci, dikeringkan, disetrika, dilipat dan disimpan.</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Kurang dari 5 Jam
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	<p>Umum : Perwako No.29 Th 2019</p> <p>JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013</p>
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ol>



# STANDAR PELAYANAN UMUM / MEDICAL CHECK UP

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Produk Layanan</b>	Pelayanan pemeriksa MCU
2.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. UU No.44 Tahun 2009 tentang RS</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan No.340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi RS</li> <li>4. Kepmenkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS</li> <li>5. Perwako No.2 Tahun 2010 tentang Standar pelayanan minimal rumah sakit</li> </ol>
3.	<b>Persyaratan</b>	Syarat Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi identitas (KTP/SIM)</li> <li>2. Mengisi formulir pendaftaran</li> </ol>
4.	<b>Prosedur</b> 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengisi formulir.</li> <li>2. Pendaftaran pasien baru.</li> <li>3. Pemeriksaan pasien.</li> <li>4. Dan penerbitan Surat Keterangan Sehat (SKS).</li> </ol>
4.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk SKS perorangan selesai dalam 1 Hari</li> <li>2. Untuk SKS Kolektif dari Instansi Lain selesai dalam 1-3 Hari</li> </ol>
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Sesuai Perda Tarif
6.	<b>Sarana, Prasarana &amp; Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pemeriksaan</li> <li>b. Sphigmomanometer</li> <li>c. Stetoskop</li> <li>d. Timbangan</li> <li>e. Ukuran tinggi badan</li> </ol>
7.	<b>Kompetensi pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter umum</li> <li>b. Perawat</li> <li>c. Administrasi</li> <li>d. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang kesehatan</li> <li>e. Mampu bekerja dalam tim</li> </ol>
8.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Direktur</li> <li>b. Wadir Pelayanan Medik</li> <li>c. Kepala Bidang Pelayanan Medik</li> <li>d. Satuan Pengawasan Internal (SPI)</li> </ol>
9.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum : 3 orang</li> <li>b. Perawat : 2 orang</li> <li>c. Administrasi : 1 orang</li> </ol>
10.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku



		elayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
11.	<b>Jaminan Keamanan &amp; Keselamatan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter melakukan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang dibuat oleh SMF Umum dan dievaluasi oleh Sub Komite Mutu dan Profesi Medik.</li> <li>b. Proses Kredensilaing pada saat rekrutmen tenaga medis.</li> </ul>
12.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi Kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan minimal yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (Dalam bentuk laporan secara berkala dan periodik).
13.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id</li> <li>2. Telp. : (0778) 364446</li> <li>3. SMS : 08117738001</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Petugas Informasi &amp; Pengaduan / Customer Service</li> </ul>



**RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**  
**JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446**  
**Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438**  
**Email : rsud\_batam@yahoo.co.id**