



PEMERINTAH KOTA BATAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM

JALAN. R. SOEPRAPTO BLOK D 1-9 BATU AJI TELP (0778) 364446 FAX.(0778) 361363
Kode Pos : 29432

KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

NOMOR : KPTS. 151 /RSUD-EF/V/2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

RUMAH SAKIT EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam dengan Keputusan Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3495);

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

3. Undang - Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang - Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam;
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit
10. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2013 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 92);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam

KEDUA : Standar Pelayanan RSUD Embung Fatimah Kota Batam sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Admission
2. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
3. Pelayanan Radiologi
4. Pelayanan Laboratorium
5. Pelayanan Bedah Sentral
6. Pelayanan Kamar Bersalin
7. Pelayanan Kasir
8. Pelayanan Ambulans
9. Pelayanan Rawat Jalan
10. Pelayanan Gawat Darurat
11. Pelayanan Rawat Inap
12. Pelayanan ICU/PICU/NICU
13. Pelayanan Farmasi
14. Pelayanan Forensik dan Medikolegal
15. Pelayanan Humas/Pengaduan

KETIGA :

Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

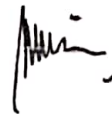
KEEMPAT :

Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal, 29 MEI 2018

DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM



ANI DEWIYANA

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
NOMOR : KPTS. 15 /RSUD-EF/V/2018
TANGGAL : 28 MEI 2017
TENTANG : TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

I. GAMBARAN UMUM

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

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

Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam berlokasi di Jl. R. Soeprpto Blok D 1-9 Kelurahan Bukit Tempayan Kecamatan Batuaji Kota Batam. Telepon (0778) 364446 Fax (0778) 361363, e-mail rsud_batam@yahoo.co.od dan website : rsuddef.batam.go.id

Dibawah kepemimpinan drg. Ani Dewiyana, saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD Embung Fatimah Kota Batam berjumlah adalah 618 orang, yang terdiri dari PNS 475 orang, THL 5 orang, Kontrak 328 orang. Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut :

REKAPITULASI DATA SELURUH PEGAWAI
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM TAHUN 2018

NO	JENIS KETENAGAAN / JABATAN	JUMLAH PEGAWAI					TOTAL	KET.
		PNS	PNS TITIPAN	PTT PUSAT/ DAERAH	DOKTER TAMU	PEGAWAI NON PNS		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Direktur	1	-	-	-	-	1	
2	Wadir Umum dan Keuangan	1	-	-	-	-	1	
3	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	1	-	-	-	-	1	
4	Kabag Umum	1	-	-	-	-	1	
5	Kasubbag Umum dan Perlengkapan	1	-	-	-	-	1	
6	Kasubbag Kepegawaian dan Diklat	-	-	-	-	-	-	
7	Kabag Keuangan	1	-	-	-	-	1	
8	Kasubbag Anggaran dan Perbendaharaan	1	-	-	-	-	1	
9	Kasubbag Verifikasi dan Akuntansi	1	-	-	-	-	1	
10	Kabag Program dan Kerjasama	1	-	-	-	-	1	
11	Kasubbag Penyusunan Program dan Kerjasama	1	-	-	-	-	1	
12	Kasubbag Hukum dan Humas	1	-	-	-	-	1	
13	Kabid Pelayanan Medik	1	-	-	-	-	1	
14	Kasi Pelayanan Medik Rawat Jalan dan Khusus	-	-	-	-	-	-	
15	Kasi Pelayanan Medik Rawat Inap	1	-	-	-	-	1	
16	Kabid Keperawatan	1	-	-	-	-	1	
17	Kasi Asuhan Keperawatan	1	-	-	-	-	1	

18	Kasi Pengembangan dan Mutu Keperawatan	1	-	-	-	-	1	
19	Kabid Penunjang Medik dan Non Medik	1	-	-	-	-	1	
20	Kasi Penunjang Medik	1	-	-	-	-	1	
21	Kasi Penunjang Non Medik	1	-	-	-	-	1	
22	Dokter Umum	5	-	1	-	5	11	
23	Dokter Gigi	3	-	-	-	-	3	
24	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	2	-	-	-	-	2	
25	Dokter Spesialis Kesehatan Anak	3	-	-	-	-	3	
26	Dokter Spesialis Bedah	3	-	-	-	-	3	
27	Dokter Spesialis Kandungan dan Kebidanan	-	-	-	-	2	2	
28	Dokter Spesialis Anestesi	2	-	-	-	2	4	
29	Dokter Spesialis Radiologi	1	-	-	-	-	1	
30	Dokter Spesialis Patologi Klinik	4	-	-	-	-	4	
31	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	4	-	-	-	-	4	
32	Dokter Spesialis Rehabilitasi Klinik	-	-	-	-	1	1	
33	Dokter Spesialis Gizi	-	-	-	-	-	-	
34	Dokter Spesialis Mata	1	-	-	-	-	1	
35	Dokter Spesialis THT	1	-	-	-	-	1	
36	Dokter Spesialis Saraf	1	-	-	-	-	1	
37	Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	-	-	-	1	1	2	
38	Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin	4	-	-	-	-	4	
39	Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa	2	-	-	-	-	2	
40	Dokter Spesialis Paru	2	-	-	-	-	2	
41	Dokter Spesialis Ortopedi	1	-	-	-	-	1	
42	Dokter Spesialis Urologi	-	-	-	-	-	-	
43	Dokter Spesialis Bedah Saraf	-	-	-	-	-	-	
44	Dokter Spesialis Kedokteran Forensik	1	-	-	-	-	1	
45	Dokter Spesialis Kedokteran Bedah Thorak Kardio Vaskuler	-	-	-	-	-	-	

46	Dokter Spesialis Bedah Plastik	-	-	-	-	-	-	-
47	Dokter Spesialis Akupuntur	1	1	-	-	-	2	-
48	Dokter Subspesialis Bedah Digestive	-	-	-	-	-	-	-
49	Dokter Subspesialis Bedah Onkologi	1	-	-	-	-	1	-
50	Dokter Subspesialis Kandungan dan Kebidanan	2	-	-	-	-	2	-
51	Dokter Subspesialis Kesehatan Anak	-	-	-	-	-	-	-
52	Dokter Subspesialis Penyakit Dalam	-	-	-	-	-	-	-
53	Dokter Spesialis Bedah Mulut	-	-	-	-	1	1	-
54	Dokter Spesialis Konservasi/Endodontisi	-	-	-	-	-	-	-
55	Dokter Spesialis Orthodontisi	1	-	-	-	-	1	-
56	Dokter Spesialis Kesehatan Gigi Anak	-	-	-	-	1	1	-
57	Apoteker	1	-	-	-	8	9	-
58	Apoteker Farmasi Klinis	-	-	-	-	1	1	-
59	Asisten Apoteker	3	1	-	-	12	16	-
60	Perawat	66	-	-	-	138	204	-
61	Bidan	17	-	-	-	28	45	-
62	Perawat Gigi	2	-	-	-	1	3	-
63	Teknik Elektromedik	1	-	-	-	-	1	-
64	Analisis Kesehatan	7	-	-	-	8	15	-
65	Transfusi Darah	-	-	-	-	2	2	-
66	Radiografer	12	-	-	-	1	13	-
67	Fisioterapis	2	-	-	-	1	3	-
68	Perekam Medis	4	-	-	-	6	10	-
69	Nutrisionis	2	-	-	-	4	6	-
70	Juru Masak dan Penyiap Pengumpul Bahan Makanan	-	-	-	-	9	9	-
71	Pramu Saji	-	-	-	-	8	8	-
72	Penyimpan Bahan Makanan	-	-	-	-	1	1	-
73	Koordinator IPSRS	-	-	-	-	1	1	-
74	Teknisi Listrik	-	-	-	-	2	2	-

75	Teknisi AC	-	-	-	-	1	1	
76	Teknisi Bangunan	-	-	-	-	3	3	
77	Teknisi Mesin/Diesel	-	-	-	-	3	3	
78	Teknisi Otomotif	-	-	-	-	1	1	
79	Pembantu Teknisi	-	-	-	-	4	4	
80	Petugas Instalasi CSSD	2	-	-	-	10	12	
81	Tukang Cuci Linen	-	-	-	-	9	9	
82	Sanitarian	1	-	-	-	-	1	
83	Juru Rawat Jenazah	1	-	-	-	3	4	
84	Pengemudi/Sopir Ambulance	-	-	-	-	6	6	
85	Teknisi IT	-	-	-	-	4	4	
86	Customer Service	-	-	-	-	4	4	
87	Pramu Taman dan Kebersihan	-	-	-	-	2	2	
88	Pengadministrasi	35	-	-	-	96	131	
89	Tenaga Lainnya	3	-	-	-	1	4	
	JUMLAH TOTAL	223	2	1	1	391	618	

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Embung Fatimah Kota Batam berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran xNegara Nomor 5063).
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072).
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.

5. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.
7. Perwako Nomor 38 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Embung Fatimah Kota Batam.
8. Keputusan Walikota Batam Nomor : KPTS. 351/HK/XII/2009 tentang Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam.

Secara teknis unit pelayanan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal di jajaran pemerintah daerah dan kementerian dalam negeri, secara teknis terkait dengan kementerian kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada standar Akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

III. Sarana, prasarana

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing unit atau instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam adalah:

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu:

1. Klinik Kulit Dan Kelamin
2. Klinik Gigi
3. Klinik Gigi Anak
4. Klinik Onkologi
5. Klinik Orthodonti
6. Klinik Bedah Mulut
7. Klinik Bedah Umum

8. Klinik Rehabilitasi Medik
9. Klinik Napza/Metadon
10. Klinik VCT
11. Klinik Umum/ *Medical Check Up*
12. Klinik Anak
13. Orthopedi dan Traumatologi
14. Klinik Penyakit Dalam
15. Klinik Paru
16. Klinik Jantung
17. Klinik Kandungan
18. Klinik Mata
19. Klinik Syaraf
20. Klinik Telinga Hidung dan Tenggorokan
21. Klinik Akupunktur
22. Klinik Patologi Anatomi
23. Klinik Jiwa
24. Layanan Forensik dan Medikolegal
25. Layanan Patologi Klinik

b. Fasilitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat dan Kamar Bersalin

c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap, meliputi :

1. Ruang Rawat Inap Bedah (Ruang Flamboyan)
2. Ruang Rawat Inap Non Bedah (Ruang Anggrek)
3. Ruang Rawat Inap Infeksius (Ruang Bougenvile)
4. Ruang Rawat Anak (Ruang Anyelir)
5. Ruang Rawat Ibu dan Anak Kebidanan(Ruang Mawar)
6. Ruang Rawat Inap Bedah/Non Bedah VIP (Ruang Teratai)
7. Ruang Rawat Inap Bedah/Non Bedah/VVIP (Ruang Tulip)
8. Ruang Tindakan Ibu Bersalin/VK

d. Fasilitas Rawat Intensif :

1. Intensife Care Unit
2. Perinatal Intensif Care Unit
3. Neonatal Intensife Care Unit

IV. Kompetensi Pelaksana

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

V. Satuan Pengawas Internal (SPI)

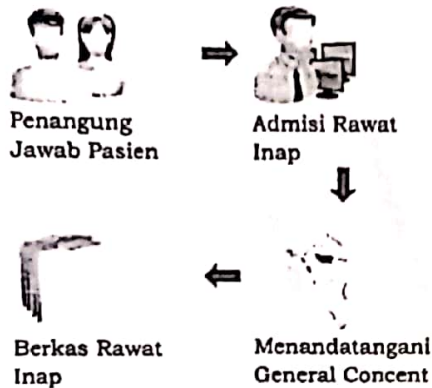
Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Embung Fatimah Kota Batam. RSUD Embung Fatimah Kota Batam telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam Nomor : 4/RSUD-EF/01/2018 tentang Penunjukan Satuan Pengawas Internal.

VI. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Embung Fatimah Kota Batam. RSUD Embung Fatimah Kota Batam senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Embung Fatimah Kota Batam sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat paripurna. Pada masa mendatang tidak hanya berstandar Nasional maka sesuai dengan Visi Misi RSUD Embung Fatimah Kota Batam akan dan sedang berupaya untuk standar Internasional, antara lain melalui Pelayanan Kesehatan Akreditasi secara Internasional.

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
 NOMOR : KPTS. 51 /RSUD-EF/V/2018
 TANGGAL : 28 MEI 2018
 TENTANG : TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
 UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

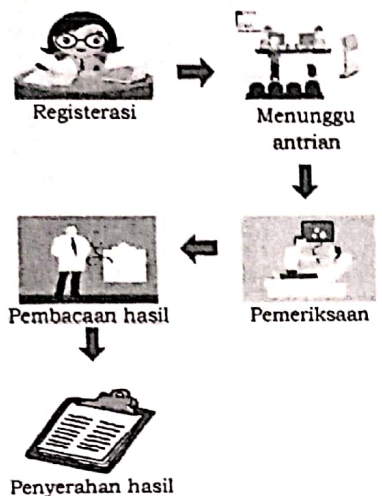
STANDAR PELAYANAN ADMISSION

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Admission
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan 4. Permintaan Rawat Inap
3.	Prosedur  <pre> graph TD A[Penanggung Jawab Pasien] --> B[Admisi Rawat Inap] B --> C[Menandatangani General Consent] C --> D[Berkas Rawat Inap] </pre>	Keterangan : 1. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap. 2. Diterima petugas admisi dan petugas memberikan penjelasan tentang jenis pelayanan rawat inap di RSUD Embung Fatimah. 3. Menandatangani <i>general consent</i> . 4. Membawa berkas rawat inap ke UGD. Pasien poliklinik di antar keruangan bila ruangan tersedia.
4.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 jam
5.	Biaya / Tarif	Umum :Perwako No.29 Th 2014 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan



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 : rsudef.batam.go.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Radiologi
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar permintaan pemeriksaan Radiologi (persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan)
3.	Prosedur  <pre> graph TD A[Registrasi] --> B[Menunggu antrian] B --> C[Pemeriksaan] C --> D[Pembacaan hasil] D --> E[Penyerahan hasil] </pre>	Keterangan : 1. Pasien / keluarga melakukan registrasi. 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan. 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar. 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi. 5. Penyerahan hasil – kembali ke unit / instalasi pengirim.
4.	Waktu Pelayanan	Rata-rata 3 jam untuk pemeriksaan foto rontgen thorax (pemeriksaan lainnya disesuaikan dengan jenis dan kebutuhan pemeriksaan).
5.	Biaya / Tarif	Umum :Perwako No.29 Th 2014 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsundef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan



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 : rsundef.batam.go.id

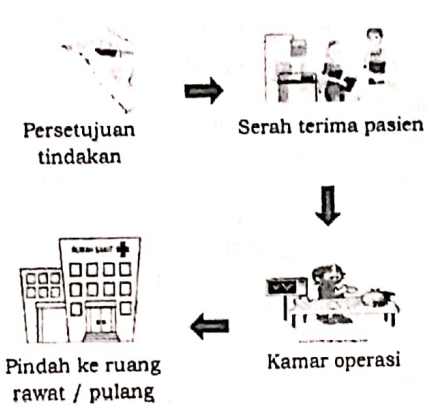
STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Laboratorium
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar permintaan pemeriksaan Laboratorium (persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan)
3.	Prosedur <pre> graph TD A[Registrasi] --> B[menunggu antrian] B --> C[Pengambilan sample] C --> D[Pemeriksaan sample] D --> E[Pencatatan - verifikasi] E --> F[Penyerahan hasil] </pre>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga melakukan registrasi. 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sample. 3. Pengambilan sample oleh petugas sampling. 4. Proses pemeriksaan sample – analisa. 5. Pencatatan hasil – verifikasi. 6. Penyerahan hasil – kembali ke unit atau instalasi pengirim.
4.	Waktu Pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 140 menit terhitung mulai dari pengambilan sample.
5.	Biaya / Tarif	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsundef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan



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 : rsundef.batam.go.id




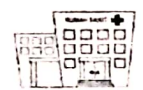


STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Bedah Sentral
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
3.	Prosedur  <pre> graph TD A[Persetujuan tindakan] --> B[Serah terima pasien] B --> C[Kamar operasi] C --> D[Pindah ke ruang rawat / pulang] </pre>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan. 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi. 3. Petugas kamar operasi serah terima pasien. 4. Tindakan medis dan keperawatan selama dikamar bedah. 5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang.
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
5.	Biaya / Tarif	Umum :Perwako No.29 Th 2019 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan



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 : rsudef.batam.go.id

STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Kamar Bersalin
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
3.	Prosedur <p style="text-align: center;">  →  →  Pendaftaran administrasi ruang bersalin Pemeriksaan kebidanan Tanda tangan persetujuan tindakan  ←  ←  Pindah ke ruang rawat / kamar operasi / pulang / rujuk Pemberian terapi Pemeriksaan penunjang </p>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran administrasi diruang bersalin. 2. Pemeriksaan kebidanan 3. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan. 4. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan). 5. Dilakukan tindakan persalinan. 6. Pemberian terapi. 7. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi / rujuk / pulang.
4.	Waktu Pelayanan	3 jam sesuai (khusus prosedur 1 s.d 3)
5.	Biaya / Tarif	Umum :Perwako No.29 Th 2014 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsundef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan



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 : rsundef.batam.go.id

STANDAR PELAYANAN KASIR

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Kasir
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien umum – Bukti Pendaftaran b. Pasien BPJS / KIS / JAMKESDA <ul style="list-style-type: none"> - Bukti pendafrtan dan persyaratan kelengkapan jaminan (fotocopi kartu BPJS, KIS dan JAMKESDA, surat rujukan). - Surat Elegibilitas Peserta (SEP) - Bukti tindakan 2. Rawat inap : lembar resep dan persyaratan jaminan
3.	Prosedur 	A. Rawat jalan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan. 2. Menunggu panggilan. 3. Pengecekan billing oleh petugas. 4. Penyelesaian administrasi.
		B. Rawat inap : <ol style="list-style-type: none"> 1. a. Pasien umum : keluarga / penanggung jawab pasien menyerahkan rincian obat pasien dan buku pulang pasien. b. Pasien BPJS / KIS / JAMKESDA : Keluarga penanggung jawab pasien menyerahkan berkas jaminan dan buku pulang pasien. 2. Menunggu panggilan. 3. Pengecekan billing oleh petugas. 4. Penyelesaian administrasi. 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan.
4.	Waktu Pelayanan	Rata-rata 20 menit
5.	Biaya / Tarif	Umum :Perwako No.29 Th 2014 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan






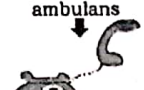






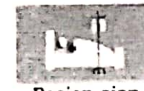





RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

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

Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438

Email : rsudef.batam.go.id

STANDAR PELAYANAN UNIT AMBULANS

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Unit Ambulans
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP. 2. Kartu BPJS / KIS / JAMKESDA (Pasien dengan jaminan).
3.	<p>Prosedur</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  Menghubungi petugas ambulans </div> <div style="text-align: center;">  Form permintaan ambulans </div> <div style="text-align: center;">  Entri permintaan ambulans </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; 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> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">Jemput</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  Menerima telepon permintaan ambulans </div> <div style="text-align: center;">  Form permintaan ambulans </div> <div style="text-align: center;">  Entri permintaan ambulans </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">Rujuk</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  Menghubungi petugas ambulans </div> <div style="text-align: center;">  Mengidentifikasi pasien </div> <div style="text-align: center;">  Melengkapi dokumen transfer pasien </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; 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; align-items: center; 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>	<p>Antar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan menghubungi petugas ambulans. 2. Petugas ruangan mengisi form permintaan ambulans. 3. Petugas ambulans mengisi entrian permintaan ambulans sesuai dengan alamat tujuan. 4. Keluarga pasien membawa form bukti permintaan ambulans ke kasir. 5. Keluarga pasien menerima bukti pembayaran ambulans dan menunjukkan bukti tersebut ke petugas ambulans. 6. Pasien siap diantar alamat tujuan. <p>Jemput :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ambulans menerima telepon permintaan pelayanan ambulans. 2. Petugas ambulans menjemput pasien sesuai dengan alamat yang dituju. 3. Pasien tiba dirumah sakit dan dilakukan pemeriksaan di Unit Gawat Darurat. <p>Rujuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan menghubungi petugas ambulans. 2. Petugas ambulans mengidentifikasi pasien. 3. Dokter dibantu perawat/bidan melengkapi berkas dokumen transfer pasien. 4. Petugas menghubungi rumah sakit penerima dan berkoordinasi dengan petugas penerima. 5. Petugas pendamping transfer menyiapkan transportasi transfer pasien. 6. Pasien siap untuk dirujuk ke rumah sakit penerima. 7. Petugas pendamping transfer terus memantau kondisi pasien selama perjalanan dan mendokumentasikan dalam rekam medis terintergerasi sesuai dengan intruksi dokter. 8. Pasien tiba di rumah sakit penerima. 9. Serah terima pasien dengan petugas rumah sakit penerima.
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
5.	Biaya / Tarif	Umum :Perwako No.29 Th 2014 JKN :Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan

RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

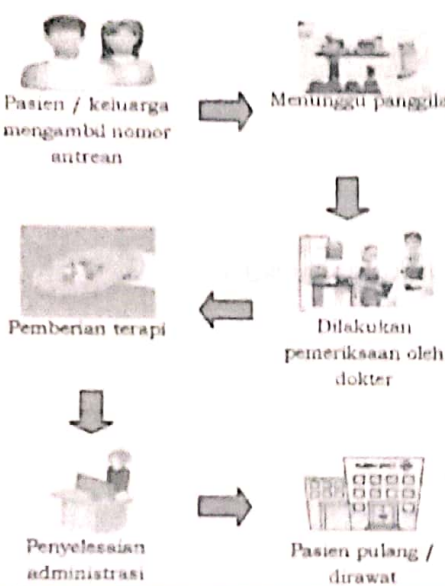
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446

Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438

Email : rsudef.batam.go.id

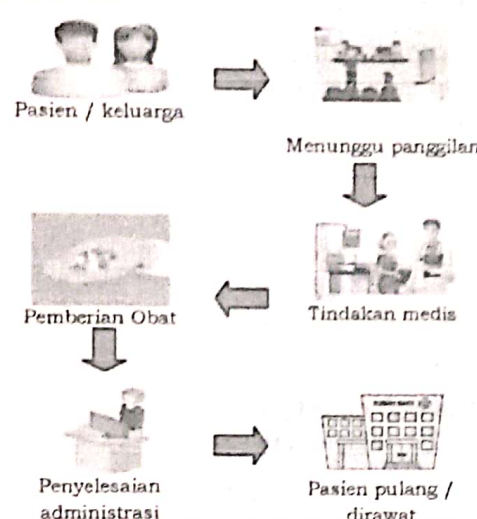


STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan
3.	<p>Prosedur</p>  <pre> graph TD A[Pasien / keluarga mengambil nomor antrian] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Dilakukan pemeriksaan oleh dokter] C --> D[Pemberian terapi] D --> E[Penyelesaian administrasi] E --> F[Pasien pulang / dirawat] </pre>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien / keluarga. 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju. 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen). 5. Pemberian terapi atau resep obat. 6. Pengambilan obat di depo farmasi. 7. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir 8. Pasien pulang/dirawat.
4.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 jam (khusus prosedur 1 s.d 5)
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan

RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
Jl.R. Speprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446

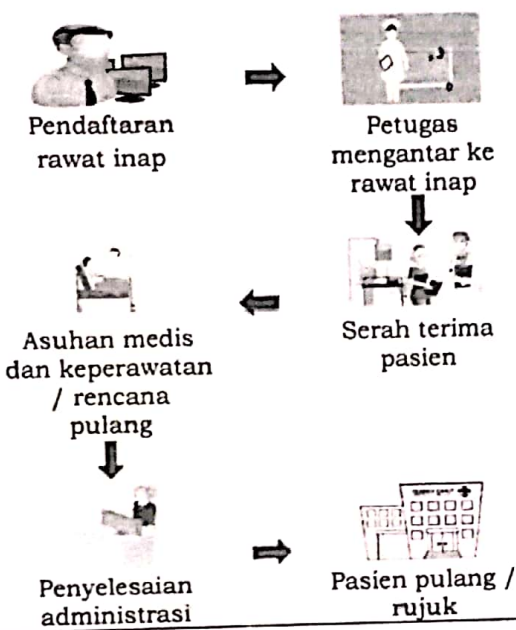
STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas / KTP. 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu maksimal 3x24 jam (hari kerja).
3.	Prosedur  <pre> graph TD A[Pasien / keluarga] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Tindakan medis] C --> D[Pemberian Obat] D --> E[Penyelesaian administrasi] E --> F[Pasien pulang / dirawat] </pre>	Keterangan : 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien.
4.	Waktu Pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan

RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

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

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Rawat Inap
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar / permintaan rawat inap 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS (Jamkesmas, Kartu Askes, Kartu Jamsostek) 4. Surat rujukan
3.	<p>Prosedur</p> 	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap serah terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk
4.	Waktu Pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan


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 : rsudef.batam.go.id

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Rawat Intensif (ICU, PICU, NICU)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS (Jamkesmas, Kartu Askes, Kartu Jamsostek) 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat intensif
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif serah terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
4.	Waktu Pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan



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 : rsudef.batam.go.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Farmasi
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat jalan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> - lembar resep dari dokter b. Pasien JKN/BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter 2. Rawat inap : <ul style="list-style-type: none"> - Lembar resep/CPO 3. Pasien Kemoterapi : <ul style="list-style-type: none"> - Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi <p>Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi</p>
3.	Prosedur <pre> graph TD A[Menyerahkan resep] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Pengentryan resep] C --> D[Penyerahan obat] D --> E[Pengecekan obat] E --> F[Penyiapan obat] </pre>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean. 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat. 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum,JKN/BPJS). 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean
4.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit - Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan

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 : rsudef.batam.go.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI KEDOKTERAN FORENSIK DAN MEDIKOLEGAL

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Kedokteran Forensik dan Medikolegal
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan VER
3.	Prosedur <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Pemeriksaan dan tindakan medis] B --> C[Pengambilan obat] C --> D[Penyelesaian administrasi] D --> E[Pasien pulang / dirawat] </pre>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter, pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen bila diperlukan) dan tindakan medis 4. Pengambilan obat (bila ada) 5. Penyelesaian administrasi 6. Pasien pulang/dirawat
4.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Jam (khusus prosedur 1 s.d 4) - Untuk pembuatan visum et repertum rata-rata 7 hari kerja
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan



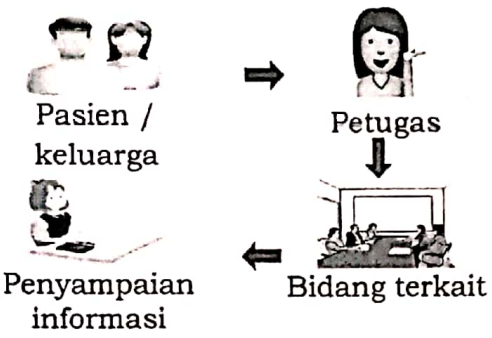
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

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

Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438

Email : rsudef.batam.go.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI HUMAS / PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Humas / pengaduan
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan VER
3.	Prosedur  <p style="text-align: center;"> Pasien / keluarga ↓ Petugas ↓ Bidang terkait ↓ Penyampaian informasi </p>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyampaikan pengaduan 2. Staf pengelola menerima dan mencatat pengaduan 3. Staf pengelola menyampaikan ke Kasubag Humas dan bidang terkait 4. Dilakukan koordinasi dengan bidang terkait 5. Penyampaian informasi/klarifikasi kepada masyarakat
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai jenis pengaduan
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsudef.batam.go.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Unit Pelayanan Pelanggan

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 : rsudef.batam.go.id

VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

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

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

VIII. Evaluasi kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Embung Fatimah Kota Batam telah menerapkan pola jasa pelayanan yang berdasarkan Surat Keputusan Walikota Batam Nomor : KPTS. 298/HK/IX/2017 tentang pembagian jasa pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Embung Fatimah Kota Batam. Salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Embung Fatimah Kota Batam dilakukan yang setiap bulan.

**DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**



drg. ANI DEWIYANA

Nip. 19620422 198803 2 003