

**MARKAS BESAR TNI ANGKATAN DARAT  
RSPAD GATOT SOEBROTO**

---



**BUKU STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
RSPAD GATOT SOEBROTO**

---

**DISAHKAN DENGAN KEPUTUSAN KEPALA RSPAD GATOT SOEBROTO  
NOMOR : KEP / 150 / I / 2021**

KEPUTUSAN KEPALA RSPAD GATOT SOEBROTO  
Nomor : KEP / 150 / I / 2021

tentang

BUKU STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSPAD GATOT SOEBROTO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA RSPAD GATOT SOEBROTO

- Menimbang :
1. bahwa RSPAD Gatot Soebroto menjalankan kewajiban untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat;
  2. bahwa RSPAD Gatot Soebroto menyelenggarakan upaya kesehatan melalui penyelenggaraan tata kelola mutu rumah sakit yang baik
  3. bahwa RSPAD Gatot Soebroto menyelenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan;
  4. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Buku Standar Pelayanan Publik RSPAD Gatot Soebroto dengan Keputusan Kepala RSPAD Gatot Soebroto;
- Mengingat :
1. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
  3. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
  4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
  5. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 / Menkes / SK / II / 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 80 tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit.
8. Peraturan Kasad Nomor 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tugas Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
1. Buku Standar Pelayanan Publik RSPAD Gatot Soebroto sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
  2. Buku Pedoman berklasifikasi biasa.
  3. Kepala RSPAD Gatot Soebroto sebagai Pembina Materi Buku Pedoman ini.
  4. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 8 Januari 2021

---



Tembusan :

dr. A. Budi Sulistya, Sp. THT-KL (K)., M.A.R.S  
Letnan Jenderal TNI

1. Ketua Komite Medik RSPAD Gatot Soebroto.
  2. Kapoksahli RSPAD Gatot Soebroto.
  3. Ka SPI RSPAD Gatot Soebroto.
  4. Para Dir RSPAD Gatot Soebroto.
  5. Para Kadep, Kainstansi RSPAD Gatot Soebroto.
  6. Para Kanit RSPAD Gatot Soebroto.
-

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSPAD GATOT SOEBROTO**

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

##### **A. LATAR BELAKANG**

1. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. (Undang-undang No.44 Th. 2009 tentang Rumah Sakit).
2. Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto adalah unsur pelaksana di tingkat Mabesad yang berkedudukan langsung di bawah Kasad, memiliki tugas pokok menyelenggarakan pelayanan Kesehatan tertinggi di jajaran TNI dalam rangka mendukung tugas TNI Angkatan Darat. Sebagai Rumah Sakit Rujukan Kepresidenan Utama serta Rumah sakit Rujukan tertinggi di jajaran TNI, yang sudah terakreditasi nasional dan internasional serta ditetapkan sebagai rumah sakit PK-BLU mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna bagi VVIP, prajurit dan PNS beserta keluarganya serta berpedoman kepada perundang-undangan dan peraturan yang berlaku dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.
3. Dalam rangka memenuhi tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, maka RSPAD Gatot Soebroto menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan kesehatan yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

4. Standar pelayanan publik ini merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di RSPAD Gatot Soebroto. Standar pelayanan ini juga merupakan kewajiban dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

## **B. VISI DAN MISI**

### **1. Visi.**

“Menjadi Rumah Sakit Berstandar Kepresidenan, Yang Merupakan Kebanggaan Prajurit, Keluarga Besar TNI Serta Masyarakat”.

### **2. Misi**

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tertinggi bagi Presiden dan Wakil Presiden beserta Keluarga, Mantan Presidenan dan Mantan Wakil Presiden beserta Keluarga, serta Tamu Negara.
- b. Menyelenggarakan pelayanan perumahsakitian paripurna dan rujukan tertinggi bagi Prajurit, Keluarga Besar TNI, Pejabat Tinggi Negara dan Masyarakat.
- c. Menyelenggarakan sistem kesehatan nasional melalui pelayanan perumahsakitian berstandar internasional.
- d. Menyelenggarakan layanan unggulan berkelas dunia.
- e. Meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan melalui pendidikan dan pelatihan serta mengembangkan layanan unggulan berbasis riset.

## **C. PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN MASYARAKAT**

RSPAD Gatot Soebroto memiliki prinsip-prinsip pelayanan masyarakat “REPRO-THB” yaitu :

### **1. Responsif**

Seluruh pegawai RSPAD Gatot Soebroto wajib menunjukkan sikap mental kerja yang cepat (suka) merespons, bersifat menanggapi, tergugah hati, bersifat memberi tanggapan (tidak masa bodoh) terhadap keluhan, pertanyaan, permintaan dari pasien, keluarganya dan pengunjung rumah sakit.

## 2. Profesional

Seluruh pegawai RSPAD Gatot Soebroto dalam melaksanakan uraian tugas berpedoman pada kebijakan, pedoman pelayanan dan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan, melaksanakan standar etika profesi dan mempraktikkan keterampilan / keahlian khusus menurut standar kompetensi profesi berdasarkan ijazah pendidikan formal atau sertifikasi pendidikan non formal / pelatihan yang dimiliki dan dapat mempertanggungjawabkan segala tindakannya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku terkait profesi.

## 3. Teruji

Seluruh pegawai RSPAD Gatot Soebroto dapat diuji dan tangguh dalam melaksanakan uraian tugasnya sesuai dengan profesi masing-masing ( ketulenan, kecakapan, ketahanan ) dalam memberikan pelayanan kesehatan perumahsakitannya berstandar internasional.

## 4. Handal

Seluruh pegawai RSPAD Gatot Soebroto dapat dipercaya, dapat diandalkan dan dapat menjadi tumpuan prajurit, keluarga besar TNI dan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan perumahsakitannya.

## 5. Bersyukur

Seluruh pegawai RSPAD Gatot Soebroto selalu memiliki dan mencerminkan rasa terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa dalam bekerja sehingga memberikan rasa kepedulian yang tinggi kepada pasien dan keluarganya dengan menerapkan komitmen bela rasa (*compassion*) Bila Pasien Itu Saya (BPIS).

## **D. MOTTO PELAYANAN MASYARAKAT**

### ***“WHERE NATION HEAL IT’S HEROES”***

Dimana RSPAD Gatot Soebroto menjadi Rumah Sakit tempat memberikan pelayanan kesehatan paripurna untuk para Pahlawan.

Yang dimaksud Pahlawan, antara lain :

1. Prajurit dan ASN yang bertugas dan cedera sehingga memerlukan pelayanan kesehatan.
2. Para Pejuang baik yang berjuang dengan senjata ataupun non senjata ( atlet / orang-orang yang mengharumkan nama Negara Kesatuan Republik Indonesia oleh karena prestasi dan keahliannya ).
3. Para Pendahulu ( Purnawirawan / Veteran / Pensiunan).
4. Para Tokoh Agama, Masyarakat, Negarawan yang memberikan kepercayaan penuh dengan memilih layanan RSPAD Gatot Soebroto.
5. Para Pejabat, Konglomerat dan siapapun yang mempercayakan pelayanan kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto, tidak berobat keluar negeri.
6. Orang-orang yang berkehendak baik dan berkontribusi untuk memajukan RSPAD Gatot Soebroto.

#### **E. MAKLUMAT PELAYANAN**

*Pimpinan beserta Staf Rumah Sakit Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan Rumah Sakit Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto yang telah ditetapkan.*

#### **F. TUGAS POKOK.**

RSPAD Gatot Soebroto bertugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan tertinggi di jajaran TNI dalam rangka mendukung tugas TNI Angkatan Darat.

#### **G. FUNGSI.**

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut diatas, RSPAD Gatot Soebroto melaksanakan fungsi – fungsi sebagai berikut :

##### **1. Fungsi utama**

- a. Pembinaan Etik Perumhaskitan, mutu pelayanan dan kredensial personel, serta pembinaan hukum perumhaskitan. Pembinaan etik untuk pengawasan atas penelitian yang dilaksanakan di rumah sakit, khususnya yang melibatkan manusia sebagai subjek penelitian. Sedangkan pembinaan hukum perumasakitan untuk menjaga keserasian hubungan antar berbagai profesi di lingkungan rumah sakit agar dapat dikembangkan suasana yang kondusif bagi pelayan kesehatan di rumah sakit yang bermutu serta menjaga

keserasian hubungan antar rumah sakit dengan masyarakat / pasien, menyelesaikan masalah komplain berkaitan dengan pelayanan atau sengketa hukum.

- b. Mengoordinasikan Perwira Ahli serta memberikan nasehat/pertimbangan/saran kepada pimpinan dalam bidang pelayanan medis dan manajemen perumahsakit. Dalam pelaksanaan meliputi pelayanan bidang Traumatology, CVC, Cellcure dan pelaksanaan manajemen perumahsakit. Iptekdok, Iptekwat, Amdal Rumkit.
- c. Pengawasan baik di bidang umum, teknis perumahsakit maupun perbendaharaan dan keuangan serta membantu mengoordinasikan setiap kegiatan pengawasan dan pemeriksaan yang dilaksanakan oleh kesatuan pengawasan eksternal.
- d. Pelayanan Kesehatan Perorangan Secara Paripurna. Meliputi kegiatan di bidang pelayanan medik, penunjang medik, dan keperawatan yang berkualitas sesuai standar pelayanan nasional dan internasional, bagi prajurit, PNS beserta keluarga, dan masyarakat.
- e. Pengembangan Pelayanan Perumahsakit dan Riset (Research and Health Technology Assesment/ Penelitian dan pengkajian terhadap penggunaan teknologi rumah sakit). Meliputi kegiatan dengan menyelenggarakan penelitian ilmiah, pengembangan teknis medis dan sistem perumahsakit, serta *Hospital Technology Assesment* (HTA) sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang Kesehatan.
- f. Penyiapan Penunjang Medik. Meliputi kegiatan merencanakan, mendistribusikan, mengendalikan pengadaan dan inventarisasi materiel kesehatan, serta menyusun, mengevaluasi, dan menyempurnakan peranti lunak pengelolaan materiel Kesehatan.
- g. Penyiapan Penunjang Umum. Meliputi kegiatan merencanakan, mendistribusikan, mengendalikan pengadaan dan inventarisasi materiel dan fasilitas umum, serta menyusun mengevaluasi dan menyempurnakan peranti lunak pengelolaan materiel dan fasilitas umum.
- h. Pembinaan Profesi Tenaga Kesehatan. Meliputi kegiatan di bidang pemeliharaan dan peningkatan profesionalisme melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, seminar, lokakarya, temu ilmiah, dan penulisan karya ilmiah kesehatan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan alih teknologi di lingkungan kesehatan Angkatan Darat.



## **2. Fungsi Organik Militer.**

Menyelenggarakan kegiatan di bidang intelijen, operasi, personel, logistik, teritorial dan perencanaan, serta pengawasan dan pemeriksaan dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto

- a. Intelijen. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pengamanan dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto.
- b. Operasi. Menyelenggarakan kegiatan di bidang latihan dan kesiapan satuan dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto.
- c. Personel. Menyelenggarakan kegiatan di bidang penggunaan, perawatan, dan pemisahan personel dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto.
- d. Logistik. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pembekalan, pemeliharaan, angkutan, dan administrasi logistik, serta penatausahaan dan pengurusan BMN dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto.
- e. Teritorial. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pembinaan teritorial satuan nonkowiil dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto.
- f. Perencanaan. Menyelenggarakan kegiatan di bidang perumusan rencana, pelaksanaan serta pengendalian program dan anggaran dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto.
- g. Pengawasan dan Pemeriksaan. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pengawasan dan pemeriksaan umum, serta perbendaharaan dalam rangka mendukung tugas pokok RSPAD Gatot Soebroto

## **H. DASAR HUKUM**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di RSPAD Gatot Soebroto, berdasarkan pada aturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
3. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
4. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.

6. Peraturan Kasad Nomor 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tugas Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

## **I. JENIS PELAYANAN**

Jenis pelayanan publik yang ada di RSPAD Gatot Soebroto sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Rawat Inap
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Perawatan Intensif
4. Pelayanan Gawat Darurat
5. Pelayanan Kamar Operasi
6. Pelayanan Rikkes / MCU
7. Pelayanan IA2C (*Indonesia Army Cell Cure Center*)
8. Pelayanan Rekam Medik dan Infokes
9. Pelayanan Radiologi
10. Pelayanan Kedokteran Nuklir
11. Pelayanan Patologi Klinik
12. Pelayanan Patologi Anatomi
13. Pelayanan Farmasi
14. Pelayanan Forensik
15. Pelayanan Endoskopi
16. Pelayanan Ambulans

## **J. JENIS LAYANAN UNGGULAN.**

1. Layanan *Emergency*.

Layanan *emergency* untuk kegawatan bedah dan medik didukung tindakan diagnostik dan dilengkapi *medivac* sebagai layanan evakuasi udara dan *decontamination chamber* untuk menangani pasien trauma senjata nuklir, biologi, dan kimia (Nubika).

2. Ruang Perawatan Instalasi Yanmasum Paviliun, terdiri dari :
  - a. Paviliun Kartika 1
  - b. Paviliun Kartika 2
  - c. Paviliun Kartika 3

- d. Paviliun Kartika 4
- 3. Radiologi Diagnostik, Terapi, dan Intervensi :
  - a. Mammografi
  - b. Ultrasonografi 3/4D
  - c. Echocardiografi
  - d. Magnetic Resonance Imaging ( MRI ) 3 Tesla
  - e. Magnetic Resonance Angiography
  - f. MSCT - 64 Slices
  - g. Digital Substraction Angiography (DSA)
  - h. Linac - CT Simulator
  - i. Cobalt
- 4. Kedokteran Nuklir Diagnostik dan Terapi :
  - a. Bone Scanning, Myocard Pertusion Scanning, Renogram, Thyroid Scanning, Brain Scanning)
  - b. Carcinoma Thyroid Ablation
  - c. Hyperthyroid Persistent Ablation
  - d. Pusat Endoskopi
  - e. Trans Magnetic Stimulation (TMS)
  - f. Electro Encephalo Graphy (EEG)
  - g. Electro Myo Graphy (EMG)
- 5. Medical Check Up
  - a. Pelayanan *One Stop Service* ini menyediakan berbagai pemeriksaan kesehatan untuk mendeteksi adanya risiko penyakit yang mungkin berpengaruh pada diagnostik dan pencegahan, serta pengobatan.
  - b. Dilengkapi peralatan canggih dengan tim medis spesialis/subspesialis dan konsultasi kesehatan secara langsung, pemeriksaan radiologi, pemeriksaan elektrodiagnostik, dan patologi klinik.
  - c. Jenis pelayanan sesuai kebutuhan pasien atau perusahaan :
    - 1) Paket Executive Plus pria dan wanita
    - 2) Paket Executive pria dan wanita
    - 3) Paket VIP pria dan wanita
    - 4) Paket Standar Plus pria dan wanita
    - 5) Paket Standar pria dan wanita

- 6) Paket Luar Negeri pria dan wanita
- 7) Paket Uji Jantung
- 8) Paket Uji Karyawan
- 9) Paket khusus untuk penilaian kesehatan calon pejabat, *performance test*, Panel Stroke, dan sebagainya.

#### 6. Cerebro Vascular Centre

Pusat layanan yang menangani gangguan sirkulasi darah otak pada kasus *Cerebro Vascular Disease (CVD)*, memberikan pelayanan komprehensif dan holistik multi disiplin ilmu kedokteran (*neurologist, radiologist, anesthesiologist, internist, pulmonologist, radiologist, cardiologist*, dan bidang lainnya) melalui konsultasi dan evaluasi para ahli di bidang terkait. Dikemas dalam sistem pelayanan *One Stop Service* dilengkapi dengan kamar perawatan *One Day Care* yang sangat nyaman. Intervensi bertujuan sebagai *brainrestoration* dan *prevention*.

#### 7. Cochlea Implant.

Merupakan alat untuk membantu pendengaran yang dipasang melalui operasi dan dimasukkan ke dalam rumah siput (koklea) guna merangsang saraf pendengaran secara langsung serta menggantikan sebagian fungsi rumah siput dalam menangkap dan meneruskan gelombang suara ke otak yang akan diterjemahkan sebagai suara. Layanan ini dimotori oleh Teamwork profesional yang melibatkan *Otologist, Audiologist, Auditory Verbal Therapist (AVT), Psychologist, Paediatrist, Radiologist, Pulmonologist*, dan Patologi Klinik.

#### 8. Pelayanan Aritmia.

Merupakan pelayanan yang diberikan untuk mengatasi kelainan irama jantung yang berakibat pada meningkatnya angka kematian. Dilaksanakan oleh Tim Jantung dan Pembuluh Darah kepada pasien yang mengalami keluhan perasaan tidak nyaman atau aneh pada dada (bukan nyeri dada), berdebar-debar, sesak nafas, merasa ada detak jantung yang hilang, perasaan melayang atau hampir pingsan sehingga kondisi akan membaik dan kelainan irama jantung tertangani dalam waktu singkat.

#### 9. Minimally Invasive.

Tindakan ini merupakan kemajuan teknologi bedah syaraf, digestive, thorax, dan bedah anak dengan alat mikroskop dan endoscope, sehingga tindakan operasi yang dijalankan menjadi lebih mudah dan komplikasi dapat ditekan seminimal mungkin.

#### 10. Arthroscopy.

Merupakan tehnik operasi *minimally invasive* dengan luka operasi kecil sekitar 0,75 cm – 1 cm menggunakan serat optik dan lensa kamera untuk melihat dan mengatasi permasalahan dalam sendi yang ditampilkan pada monitor televisi. *Arthroscopy* ini dimotori oleh sub spesialis *orthopaedy* untuk menangani permasalahan persendian seperti sendi lutut, sendi bahu, sendi siku, sendi pergelangan tangan, sendi panggul, dan sendi pergelangan kaki.

#### 11. Fertility Center.

Merupakan pelayanan *one stop service* secara komprehensif (diagnosis dan tindakan) yang didukung tenaga profesional Tim Bayi Tabung dan Teknologi Reproduksi Berbantu untuk pasangan suami isteri yang memiliki masalah Infertilitas. Pelayanan yang disediakan adalah konsultasi dokter, USG, Hidrotubasi, Analisa Sperma, Inseminasi Intra Uteri, Pelayanan Bayi Tabung Konvensional dan *Intra Cytoplasmic Sperm Injection (ICSI)*, simpan beku sperma, sel telur, dan embrio.

#### 12. Terapi Ablasi Gondok Hipertiroid.

Merupakan pengobatan terpilih yang dilakukan dengan Kedokteran Nuklir menggunakan metode Radio Ablasi <sup>131</sup>Iodium Radioaktif. Terapi ini diterapkan untuk mengobati gangguan hyperthyroid kronis, baik anak maupun dewasa tanpa tindakan pembedahan.

#### 13. Dental Implant.

Merupakan penanaman titanium pada rahang gigi yang berfungsi untuk menggantikan bagian akar gigi agar mampu menyambungkan gigi pengganti dengan tulang. Gigi tanam ini digunakan untuk menggantikan satu atau lebih gigi yang lepas karena memiliki bentuk dan fungsi yang sama dengan gigi asli. Hal ini akan mengurangi ketidaknyamanan karena gigi yang lepas, dan pastinya penampilan wajah akan lebih menarik serta dapat menikmati makanan favorit tanpa rasa sakit serta meningkatkan rasa percaya diri.

#### 14. *Indonesia Army Cure Centre (IACC)*.

*Indonesia Army Cure Centre (IACC)* adalah Unit terapi seluler terapan dan *small molecule* terbaru yang inovatif, yang telah dikembangkan di RSPAD Gatot Soebroto bekerja sama dengan *Profesor Fandrich*, direktur *Clinic of Applied Celluler Medicine Germany*, dengan konsep pengobatan pribadi untuk menyembuhkan dan mencegah berkembangnya penyakit dan bagian dari pilihan cara pengobatan. *IACC* ini merupakan *Centre of Excellent* berupa klinik

dan laboratorium dengan konsep terapeutik terbaru yang mengkoordinasikan badan-badan akademik Nasional dan Internasional sebagai kemajuan penting dalam perkembangan dan penelitian biomedis di Indonesia. Sampai dengan saat ini baru dikembangkan di Jerman dan Indonesia, khususnya RSPAD Gatot Soebroto. Di klinik ini ada tiga jenis produk yang akan dihasilkan, yaitu :

- 1) *Dendritic Cells (DCs)* sebagai pengobatan kanker.
- 2) *Regenerative Cells (REMs)* sebagai pengobatan jantung dan gangguan pembuluh darah dan otak.
- 3) *Regulatory Cells (TOMs)* sebagai pengobatan penyakit autoimun (Diabetes Melitus, Lupus Erimatosus, dll).

*Cells* yang dihasilkan untuk terapi adalah sel darah putih *autologous* yang dipisahkan dari seorang pasien, diprogram, dan dikembangkan dilaboratorium serta disuntikkan kembali kepada pasien yang sama yang telah menyumbangkan cells tersebut. Produk sel tersebut terdiri dari selsel darah Isomatik yang bukan "*Steam Cells*" tetapi mempunyai sifat regeneratif seperti "*Steam Cells*".

## **BAB II**

### **RINCIAN KEGIATAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Adapun Standar Pelayanan Publik untuk setiap pelayanan dan evaluasi mutu pelayanan publik dapat dilihat pada rincian sebagai berikut :



## A. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT RSPAD GATOT SOEBROTO

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jadwal pelayanan 24 jam</li><li>2. Pasien dalam kondisi gawat darurat</li><li>3. Kelengkapan administrasi :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pasien Umum<ol style="list-style-type: none"><li>1) Kartu identitas</li><li>2) Kartu berobat (bila ada)</li></ol></li><li>b. Pasien BPJS<ol style="list-style-type: none"><li>1) Kartu identitas,</li><li>2) kartu berobat (bila ada),</li><li>3) kartu BPJS &amp; SEP/Surat Egibilitas Pasien (yang diterbitkan oleh RS)</li></ol></li><li>c. Pasien Jasa Raharja<ol style="list-style-type: none"><li>1) Kartu identitas,</li><li>2) kartu berobat</li><li>3) Surat Laporan dari Kepolisian</li><li>4) Surat Jaminan dari Jasa Raharja</li></ol></li></ol></li><li>4. Pasien Jampersal/BanSos<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kartu Identitas,</li><li>b. Kartu berobat (bila ada),</li><li>c. Kartu Keluarga,</li><li>d. Syarat Administrasi lain sesuai aturan yang berlaku</li></ol></li></ol>

Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diterima di Drop Zone</li> <li>2. Pasien di skreening apakah memenuhi kriteria pasien IGD atau tidak</li> <li>3. Pasien masuk IGD dan keluarga pasien melakukan pendaftaran di loketpendaftaran</li> <li>4. Dokter jaga IGD dan perawat melakukan triase di ruang triase dengan melakukan penilaian cepat tentang keadaan klinis pasien dan menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan kegawatdaruratan</li> <li>5. Untuk pasien darurat dilakukan tindakan sesuai kebutuhan, jika diperlukan maka akan dilakukan pemeriksaan penunjang serta konsultasi dokter spesialis</li> <li>6. Untuk pasien gawat Darurat dilakukan resusitasi dan stabilisasi, jika diperlukan maka kan dilakukan pemeriksaan penunjang serta konsultasi dokter spesialis. Untuk kondisi tertentu, jika diperlukan pasien dilakukan tindakan pembedahansegera di kamar operasi</li> <li>7. Setelah selesai, keluarga pasien melakukan pengurusan administrasi untuk : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pulang</li> <li>b. Rawat inap</li> </ol> </li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. RESPON TIME : &lt; 5 menit <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Gawat Darurat / P1 : 0 – 5 menit</li> <li>b. Pasien Darurat Tidak Gawat / P2 : &lt; 15menit</li> <li>c. Pasien Tidak Gawat Tidak Darurat / P3 : &lt;20 menit</li> </ol> </li> <li>2. Pemeriksaan dan tindakan dokter : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. P1 : 1-2 jam</li> <li>b. P2 : 1 jam</li> <li>c. P3 : 30 menit</li> </ol> </li> <li>3. Pasien Observasi: 2-6 jam</li> </ol>



Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Dokter</li> <li>2. Tindakan Kegawatdaruratan</li> <li>3. Tindakan Medis dan Keperawatan</li> <li>4. Perawatan Pasien</li> <li>5. Pelayanan Pemeriksaan Penunjang</li> <li>6. Pelayanan Obat</li> <li>7. Pelayanan Ambulance / Mobil Jenazah</li> </ol>
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan kesehatan</li> <li>2. Undang Undang Republik Indonesia No.24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial</li> <li>3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 th.2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. Undang Undang Nomor 44 Th.2009 tentang Rumah Sakit</li> <li>5. Permenkes RI nomor 0701/YANMED/</li> </ol>

	<p>RSKS/GDE/VII/1991 tentang Pedoman Pelayanan Gawat Darurat</p> <p>6. Kepmenkes RI No 586/Menkes/ SK/IX/ 2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit</p> <p>7. Kepmenkes No.129 th.2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS</p>
<p>Sarana dan Prasarana</p>	<p>1. Gedung Instalasi Gawat Darurat, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drop zone</li> <li>b. Ruang Triase</li> <li>c. Loker Pendaftaran</li> <li>d. Ruang ganti perawat</li> <li>e. Ruang ganti dokter</li> <li>f. Nurse Station</li> <li>g. Ruang Tindakan Resusitasi / Triasemerah</li> <li>h. Ruang Tindakan Triage Kuning</li> <li>i. Ruang Tindakan Triase Hijau / Observasi</li> <li>j. Ruang Triase Hitam / Ruang Jenazah</li> <li>k. Ruang IGD PONEK</li> <li>l. Ruang Tindakan Bedah</li> <li>m. Ruang IGD Disaster / Isolasi Tekanan Negatif</li> <li>n. Depo Farmasi IGD</li> <li>m. Kamar Mandi Pasien</li> <li>n. Kamar Mandi Petugas</li> <li>o. Gudang</li> <li>p. Dapur / ruang makan</li> <li>q. Prasarana Medis</li> <li>r. Ruang dekontaminasi / chamber NUBIKA</li> <li>s. Ruang administrasi</li> <li>t. Ruang Kepala IGD</li> <li>u. Ruang Kepala Subinstalasi IGD</li> <li>v. Ruang Kepala Urusan Perawat</li> <li>w. Ruang pemeriksaan radiologi cito</li> <li>x. Tempat Parkir Ambulan</li> </ul>

	<p>2. Ruang Triase</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Brankar dan Kursi Roda</li> <li>b. Kit pemeriksaan <i>vital sign</i></li> <li>c. Blanko triase</li> <li>d. Scoop stretcher/ LSB</li> <li>e. Timbangan</li> <li>f. Ruang resusitasi</li> <li>g. Oksigen sentral</li> <li>h. Bedside monitor</li> <li>i. Infus pump</li> <li>j. Syring pump</li> <li>k. Pulse oksimetry</li> <li>l. Ventilator portable</li> <li>m. Hepa filter portable</li> <li>n. Set Intubasi</li> <li>o. Trolley emergency + Obat-obatan emergency</li> <li>p. Suction</li> <li>q. DC Shock</li> <li>r. Set Trolley Tindakan</li> <li>s. Alat ECG</li> <li>t. Nebulizer</li> <li>u. Film Viewer</li> <li>v. Standar Infus</li> </ul> <p>3. Ruang Tindakan Bedah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hecting Set</li> <li>b. Lampu Tindakan</li> <li>c. Set Trolley Rawat luka</li> <li>d. THT set</li> <li>e. Spalk berbagai ukuran</li> <li>f. Benang hecting</li> </ul> <p>4. Ruang IGD PONEK</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bed Gynecology</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Dopler</li> <li>c. Partus Set + Obat-obatan</li> <li>d. Resusitasi Set + Obat-obatan</li> <li>e. Infant Warmer</li> <li>f. Mobile Incubator</li> <li>g. Oksigen</li> <li>h. Lampu Tindakan</li> <li>i. Suction</li> <li>j. Trolley Emergency</li> <li>k. Timbangan bayi</li> <li>l. Tensimeter</li> <li>m. Standar Infus</li> <li>n. Depo Farmasi IGD</li> <li>o. Obat-obat Emergency</li> <li>p. ATS</li> <li>q. EKG</li> <li>r. CTG</li> <li>s. USG</li> <li>t. Berbagai jenis Cairan Infus</li> <li>u. Bahan habis pakai : kasa, plester, jelly, APD</li> </ul> <p>5. Sarana Transportasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ambulan pasien IGD / ambulan hospital</li> <li>b. Ambulan mini ICU</li> </ul> <p>6. Sarana Non Medis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Printer</li> <li>c. Telepon /HP</li> <li>d. Mebelair</li> <li>e. Radiomedik</li> <li>f. Faximile</li> <li>g. ATK</li> </ul>
--	--

Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> <li>2. Dokter Umum</li> <li>3. Perawat yang bersertifikat PPGD/ACLS</li> <li>4. Bidan PONEK</li> </ol>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Onsite : Dokter Spesialis IPD, Dokter Spesialis Anestesi, Dokter Spesialis Konsultan Intensive Care (KIC) : 1 orang</li> <li>2. Dokter Spesialis : 2 orang</li> <li>3. Dokter Umum : 14 orang</li> <li>4. Koordinator Keperawatan : 2 orang</li> <li>5. Ketua Tim : 5 orang</li> <li>6. Perawat Pelaksana : 56 orang</li> <li>7. Bidan PONEK : 25 orang</li> </ol>
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai Pedoman dan SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian waktu dan biaya pelayanan</li> <li>4. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Alat terkalibrasi</li> <li>3. Ruangan bersih dan memenuhi standar</li> <li>4. Pemakaian Alat Pelindung Diri (APD) petugas sesuai standar</li> <li>5. Petugas keamanan siap</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>5. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalurevakuasi</li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai Standar Pelayanan Minimal Instalasi Gawat Darurat</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



## B. PELAYANAN REKAM MEDIK ( PENDAFTARAN MANUAL )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum Kartu identitas yang dimiliki</li> <li>2. Pasien BPJS               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu BPJS</li> <li>b. KTP</li> <li>c. Surat Keterangan masih Dalam Perawatan dan/atau Surat Kontrol</li> <li>d. Rujukan dari faskes pertama yang masih berlaku</li> </ol> </li> <li>3. Jadwal pelayanan : Langsung : Senin - Jumat : 07.00 – 12.00 WIB Jumat - Sabtu : 07.00 – 10.00 WIB</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil nomor antrian pendaftaran</li> <li>2. Pasien menunggu antrian panggilan pendaftaran</li> <li>3. Petugas pendaftaran melakukan pemanggilan</li> <li>4. Pasien menunjukkan identitas dan atau persyaratan administrasi kepada petugas pendaftar</li> <li>5. Petugas melakukan skrining dan anamnesis singkat keluhan penyakit untuk menentukan tujuan poliklinik yang dibutuhkan</li> <li>6. Petugas melakukan input data pasien</li> <li>7. Pasien mendapatkan nomor antrian pelayanan rawat jalan</li> <li>8. Petugas mengarahkan pasien untuk menuju poliklinik tujuan</li> </ol>

	9. Petugasrekam medis menyiapkan dokumen medis pasien dan mengantarkan ke poli yang bersangkutan
Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
Biaya	Sesuai Pedoman Tarif BPJS
Produk Pelayanan	Nomor antrian pelayanan poliklinik rawat jalan
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>2. Permenkes No 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan rekam medis</li> </ol>
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Lokasi pendaftaran</li> <li>b. Ruang tunggu dan Kursi tunggu</li> <li>c. TV</li> <li>d. AC</li> <li>e. Counter charger handphone</li> <li>f. Layar nomor antrian panggilan</li> <li>g. Audio antrian panggilan pendaftaran</li> <li>h. Mesin antrian pendaftaran online</li> <li>i. Mesin anjungan pendaftaran mandiri</li> </ol> </li> </ol>

	<p>2. Petugas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Loker pendaftaran</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Alat tulis kantor</li> <li>e. Meja kerja</li> <li>f. Perangkat komputer</li> <li>g. Printer</li> <li>h. Kertas stiker</li> <li>i. Kertas</li> <li>j. Formulir Rekam Medis Rawat Jalan dan Rawat Inap</li> <li>k. Rak penyimpanan dokumen rekam medis</li> <li>l. Sarana komunikasi telepon, airphone</li> <li>m. Kartu Berobat</li> <li>n. Mesin pencetak Kartu Berobat</li> <li>o. AC</li> <li>p. Air Purifier</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1 Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan</li> <li>2. D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan</li> <li>3. Serendah rendahnya SLTA sederajat berpengalaman, mampu mengoperasikan computer, paham tentang alur pasien, paham terhadap aturan – aturan penjaminan dan informasi kesehatan lainnya</li> </ol>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	44 orang ( diatur dalam jadwal piket )
Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO)</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian waktu dan jadwal pelayanan</li> <li>4. Kepastian mendapatkan layanan pendaftaran</li> </ol>










<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Alat terkalibrasi</li> <li>3. Ruangan bersih dan memenuhi standar</li> <li>4. Pemakaian Alat Pelindung Diri (APD) petugas sesuai standar</li> <li>5. Petugas keamanan siap</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> </ol>
<p>Evaluasi kinerja pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



## B. PELAYANAN REKAM MEDIK ( PENDAFTARAN *ONLINE* )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS dan pasien umum yang sudah memiliki kartu nomor rekam medis di RSPAD Gatot Soebroto</li> <li>2. Pasien Umum Kartu identitas yang dimiliki</li> <li>3. Pasien BPJS               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu BPJS</li> <li>b. KTP/ Kartu identitas yang dimiliki</li> <li>c. Surat Keterangan masih Dalam Perawatan dan atau Surat Kontrol</li> <li>d. Rujukan dari faskes pertama yang masih berlaku</li> </ol> </li> <li>4. Sistem : online dengan aplikasi android</li> <li>5. Waktu pendaftaran : maksimal 1 hari sebelum periksa</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buka Playstore pada menu di Android, Download lalu INSTAL aplikasi PENDAFTARAN ONLINE RSPAD Gatot Soebroto</li> <li>2. Pilih AKUN yang berada pada pojok sebelah kanan bawah layar lalu pilih MASUK / LOGIN. Proses login bisa menggunakan akun google atau bisa menggunakan nomor telepon</li> <li>3. Pilih DAFTAR lalu masukkan nomor rekam medis (yang diberi oleh RSPAD Gatot Soebroto) dan data pribadi yang valid</li> <li>4. Jika sudah ada di list data pasien Tinggal Klik</li> </ol>

	<p>tombol PILIH</p> <p>5. Silahkan mengisi data yang diminta pada Form Pendaftaran. Jika muncul teks box INFORMASI berarti masa berlaku rujukan sudah habis , pilih PERBARUI RUJUKAN / PASIEN UMUM. Lengkapi Form pendaftaran, klik PILIH PENJAMIN. Lalu klik TANGGAL BERKUNJUNG/ BEROBAT, kemudian pilih OKE</p> <p>6. Silahkan memilih poliklinik yang ingin dituju dengan klik pada NAMA POLIKLINIK. Lalu Klik tombol SETUJU</p> <p>7. Pendaftaran sukses akan tampil kode barcode dan detail pasien yang sudah di daftarkan sebagai bukti bahwa pasien sudah terdaftar dipoliklinik</p> <p>8. Pasien sudah mendapat nomer antrian dipoliklinik</p> <p>9. Saat berkunjung untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik, kode bukti pendaftaran online ditunjukkan kepada loket pendaftaran rawat jalan sebagai tanda bahwa pasien sudah hadir dan siap mendapatkan pelayanan di poliklinik</p> <p>6. Berkas rekam medis pasien disiapkan oleh petugas rekam medis dan langsung diantar ke poliklinik.</p>
Jangka Waktu Pelayanan	2 menit
Biaya	<p>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</p> <p>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</p>
Produk Pelayanan	Kode bukti antrian rawat jalan dan nomer urut di poliklinik








<p>Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>2. Permenkes No 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan rekam medis</li> </ol>
<p>Sarana dan Prasarana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Lokasi pendaftaran</li> <li>b. Ruang tunggu dan Kursi tunggu</li> <li>c. TV</li> <li>d. AC</li> <li>e. Counter charger handphone</li> <li>f. Layar nomor antrian panggilan</li> <li>g. Audio antrian panggilan pendaftaran</li> <li>h. Mesin antrian pendaftaran online</li> <li>i. Mesin anjungan pendaftaran mandiri</li> </ol> </li> <li>2. Petugas</li> <li>3. Loket pendaftaran</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Kursi</li> <li>6. Alat tulis kantor</li> <li>7. Meja kerja</li> <li>8. Perangkat komputer</li> <li>9. Printer</li> </ol>

	<p>10.Kertas stiker</p> <p>11.Kertas</p> <p>12.Formulir Rekam Medis Rawat Jalan dan Rawat Inap</p> <p>13.Rak penyimpanan dokumen rekam medis</p> <p>14.Sarana komunikasi telepon, airphone</p> <p>15.Kartu Berobat</p> <p>16.Mesin pencetak Kartu Berobat</p> <p>17.AC</p> <p>18.Air Purifier</p> <p>19.Poolhoek</p> <p>20.Telepon internal</p>
Kompetensi Pelaksana	<p>1. D3 Perikam Medis dan Informasi Kesehatan</p> <p>2. SLTA sederajat yang berpengalaman, mampu mengoperasikan komputer, paham tentang alur pasien dan aturan penjaminan</p>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	44 orang ( diatur dalam jadwal piket )
Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO)</p> <p>2. Petugas kompeten</p> <p>3. Kepastian waktu dan jadwal pelayanan</p> <p>4. Kepastian mendapatkan layanan pendaftaran</p>
Jaminan keamanan dan keselamatan	<p>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</p> <p>2. Alat terkalibrasi</p> <p>3. Ruang bersih dan memenuhi standar</p> <p>4. Pemakaian Alat Pelindung Diri (APD) petugas sesuai standar</p> <p>5. Petugas keamanan siap</p> <p>6. Tersedia papan informasi keselamatan</p> <p>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalurevakuasi</p>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</p> <p>2. Evaluasi indikator mutu nasional</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat</p>



**B. PELAYANAN REKAM MEDIK  
( PENDAFTARAN RAWAT INAP & PENYEDIAAN REKAM MEDIK )**

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal : 24 Jam</li> <li>2. Pasien Umum Kartu identitas yang dimiliki</li> <li>3. Pasien BPJS               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu BPJS</li> <li>b. KK</li> <li>c. Rujukan dari faskes pertama yang masih berlaku</li> <li>d. Surat pengantar Rawat inap dari Poliklinik atau IGD</li> </ol> </li> <li>4. Mekanisme : Pendaftaran langsung</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien mengambil nomor antrian pendaftaran</li> <li>2. Keluarga pasien menunggu antrian panggilan pendaftaran</li> <li>3. Keluarga pasien enunjukkan identitas dan atau persyaratan administrasi kepada petugas admisi</li> <li>4. Petugas admisi menginformasikan ketersediaan kamar</li> <li>5. Keluarga pasien memilih kamar</li> <li>6. Petugas admisi melakukan input data pasien</li> <li>7. Petugas admisi melakukan persetujuan umum (General Consent)</li> <li>8. Petugas admisi mencetak gelang, pink utk</li> </ol>

	<p>pasien Wanita dan biru untuk pasien Laki-laki</p> <p>9. Petugas admisi menghubungi ruang rawat inap yang dituju untuk memastikan kesiapan ruangan</p> <p>10. Petugas admisi menyiapkan dokumen medik pasien</p> <p>11. Dokumen medik dan gelang diserahkan kepada petugas pengantar</p> <p>12. Pasien diantar petugas ke ruang rawat inap yang dituju</p>
Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
Biaya	<p>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</p> <p>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</p>
Produk Pelayanan	Pemilihan kamar dan dokumen medis pasien rawat inap
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<p>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</p> <p>2.  : 081119222656</p> <p>3.  : 081216672002</p> <p>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></p> <p>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></p> <p>6.  : @rspadgs</p> <p>7.  : rspadofficial</p>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<p>1. Permenkes No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis</p> <p>2. Permenkes No 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan rekam medis</p>

Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pendaftaran</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Kursi tunggu</li> <li>4. Ruangan Kepala Instalasi</li> <li>5. Ruangan administrasi</li> <li>6. Ruangan staf</li> <li>7. TV</li> <li>8. AC</li> <li>9. Air purifier</li> <li>10. Layar nomor antrian panggilan</li> <li>11. Audio antrian panggilan pendaftaran</li> <li>12. Tempat/loket pendaftaran</li> <li>13. Meja</li> <li>14. Kursi</li> <li>15. Alat tulis</li> <li>16. Meja</li> <li>17. Seperangkat komputer</li> <li>18. Printer</li> <li>19. Kertas stiker</li> <li>20. Formulir Rekam Medis Rawat Inap</li> <li>21. Rak penyimpanan dokumen rekam medis</li> <li>22. Sarana komunikasi telpon, airphone</li> <li>23. Kartu Berobat</li> <li>24. Mesin pencetak Kartu Berobat</li> <li>25. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>26. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>27. Spoolhoek</li> <li>28. Telepon internal</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D3 Perakam Medis dan Informasi Kesehatan</li> <li>2. SLTA sederajat yang berpengalaman, mampu mengoperasikan computer, paham tentang alur pasien, paham terhadap aturan - aturan penjaminan</li> </ol>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )










Jumlah pelaksana	44 orang ( diatur dalam jadwal piket )
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional</li> <li>2. Petugas pendaftar kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan kamar perawatan</li> <li>4. Kepastian biaya pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas keamanan siap</li> <li>3. Ruangan pelayanan dan peralatan memenuhi standar</li> <li>4. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>5. Tersedia petunjuk arah, APAR dan jalur evakuasi</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK PENYAKIT DALAM )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<p>Jadwal pelayanan :</p> <p>Senin-Kamis : 07.00-14.00</p> <p>Jumat : 07.00-11.00</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar</li> <li>2. Dokumen medis tersedia</li> <li>3. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medispasien</li> <li>3. Perawat poliklinik melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi utk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran ( untuk pasien umum )</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>

Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit</li> <li>2. Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> <li>3. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan</li> </ol>
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk tindakan</li> <li>4. Ruangan untuk periksa</li> <li>5. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>6. Ruangan Rapat</li> <li>7. Ruangan Dokter</li> <li>8. Ruangan Perawat</li> <li>9. Ruang tunggu pasien</li> <li>10. Ruang khusus Klinik Geriatri</li> <li>11. Ruang administrasi</li> </ol>

	12. Ruang kordik / mahasiswa 13. Dapur 14. Kamar mandi petugas 15. Kamar ganti petugas 16. Bed periksa 17. Meja 18. Kursi 19. Tensimeter 20. Stetoskop 21. Termometer 22. Timbangan badan 23. Senter 24. Lampu baca ronsen 25. Trolley emergency 26. Trolley tindakan 27. Instrumen 28. Obat-obatan 29. Perangkat komputer 30. Printer 31. ATK 32. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang 33. AC 34. Air Purifier 35. APAR 36. Tabung oksigen 37. Wastafel / tempat cuci tangan 38. Tempat sampah medis dan non medis 39. Spoolhoek 40. Kulkas obat 41. Telepon internal
Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 2. Perawat
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 22 orang

	2. Perawat : 15 orang
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian waktu dan tarif pelayanan</li> <li>4. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Alat terkalibrasi</li> <li>3. Ruangan bersih dan memenuhstandar</li> <li>4. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li> <li>5. Petugas keamanan siap</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK ANAK )

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<p>Jadwal pelayanan :</p> <p>Senin – Kamis : 07.00-14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.00 – 12.00</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar</li> <li>2. Dokumen medis tersedia</li> <li>3. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas Rekam Medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan <i>vital sign</i></li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan, dilakukan tindakan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan Vital sign : 5 menit</li> <li>2. Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> <li>3. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan</li> </ol>

Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan anamnesa dan pengukuran BB/TB</li> <li>2. Ruangan untuk tindakan dan imunisasi</li> <li>3. Ruangan untuk periksa</li> <li>4. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>5. Ruangan Rapat</li> <li>6. Ruangan Dokter</li> <li>7. Ruangan Perawat</li> <li>8. Ruang Tunggu Pasien</li> <li>9. Ruang Administrasi</li> <li>10. Ruang kordik / mahasiswa</li> <li>11. Loker Pendaftaran</li> <li>12. Pojok Menyusui</li> <li>13. Dapur</li> <li>14. Kamar mandi petugas</li> <li>15. Kamar ganti petugas</li> </ol>

	16. Bed periksa 17. Meja 18. Kursi 19. Tensimeter 20. Stetoskop 21. Termometer 22. Timbangan badan 23. Senter 24. Lampu baca ronsen 25. Nebulizer 26. Trolley emergency 27. Trolley tindakan 28. Instrumen 29. Obat-obatan 30. Perangkat komputer 31. Printer 32. ATK 33. Lemari dokumen dan formulir 34. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang 35. AC 36. Air Purifier 37. APAR 38. Tabung oksigen 39. Loker 40. Wastafel / tempat cuci tangan 41. Tempat sampah medis dan non medis 42. Spoolhoek 43. Kulkas obat 44. Telepon internal
Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Anak 2. Perawat
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	1. Dokter spesialis anak : 13 orang 2. Perawat : 7 orang



Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapat pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Alat terkalibrasi</li> <li>3. Ruangan bersih</li> <li>4. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>5. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalurevakuasi</li> <li>7. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK OBGYN )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<p>Jadwal pelayanan :</p> <p>Senin-Kamis : 07.00 - 14.00 WIB</p> <p>Jumat-Sabtu : 07.00 - 11.00 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar</li> <li>2. Dokumen medis tersedia</li> <li>3. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan Pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi utk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit</li> <li>2. Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	3. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (tanda-tanda vital)</li> <li>3. Ruangan untuk tindakan dan pemeriksaan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemasangan IUD</li> <li>b. Pemeriksaan pap smear</li> <li>c. Ruangan USG</li> <li>d. Ruangan CTG</li> <li>e. Persiapan bayi tabung</li> </ol> </li> <li>4. Ruangan untuk periksa</li> <li>5. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>6. Ruangan Administrasi</li> <li>7. Ruangan Rapat</li> <li>8. Ruangan Dokter</li> </ol>





9. Ruang Perawat
10. Ruang kordik / mahasiswa
11. Ruang tunggu pasien
12. Ruang perpustakaan
13. Pojok menyusui
14. Dapur
15. Kamar mandi petugas
16. Kamar ganti petugas
17. Bed periksa
18. Meja, kursi
19. Tensimeter
20. Stetoskop
21. Termometer
22. Alat USG 2 Dimensi dan 3 Dimensi
23. Alat CTG
24. Alat Tindakan Bayi Tabung
25. Meja Ginekologi
26. Timbangan badan
27. Senter
28. Lampu baca ronsen
29. Nebulizer
30. Trolley emergency
31. Trolley tindakan
32. Instrumen
33. Obat-obatan
34. Perangkat komputer
35. Printer
36. ATK
37. Lemari
38. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang
39. AC
40. Air Purifier
41. APAR
42. Tabung oksigen

	<p>43.Loker</p> <p>44.Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>45.Tempat sampah medis dan non medis</p> <p>46.Poolhoek</p> <p>47.Kulkas obat</p> <p>48.Telepon internal</p>
Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi</p> <p>2. Bidan</p>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi : 27 orang</p> <p>2. Bidan : 21 orang</p>
Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan sesuai SPO</p> <p>2. Petugas kompeten</p> <p>3. Kepastian mendapat pelayanan</p>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</p> <p>2. Alat terkalibrasi</p> <p>3. Ruangan bersih</p> <p>4. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</p> <p>5. Tersedia papan informasi keselamatan</p> <p>6. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</p> <p>7. Petugas keamanan siap 24 jam</p>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</p> <p>2. Evaluasi indikator mutu nasional</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat</p>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK BEDAH )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap   Apabila ada indikasi tindakan pembedahan, pasien diarahkan ke bagian penjadwalan untuk</li> </ol>

	mendapat penjelasan persiapan operasi dan penjadwalan operasi
Jangka Waktu Pelayanan	1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit Pemeriksaan dokter : 5 menit 2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS ) 2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat, perawatan luka dan perawatan paska bedah (angkat jahitan)
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit 2.  : 081119222656 3.  : 081216672002 4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a> 5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a> 6.  : @rspadgs 7.  : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	1. Loker pendaftaran 2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital) 3. Ruangan untuk tindakan 4. Ruangan untuk periksa : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bedah Thorax</li> <li>b. Bedah Vaskuler</li> <li>c. Bedah Plastik</li> <li>d. Bedah Syaraf</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Bedah Orthopedi</li> <li>f. Bedah Digestif</li> <li>g. Bedah Tumor</li> <li>h. Bedah Anak</li> <li>i. Bedah Urologi</li> </ul>
	5. Ruangan Kepala Departemen
	6. Ruangan Rapat
	7. Ruangan SMF dan ruang dokter :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bedah Thorax dan Kardio Vaskuler</li> <li>b. Bedah Plastik</li> <li>c. Bedah Syaraf</li> <li>d. Bedah Orthopedi</li> <li>e. Bedah Digestif</li> <li>f. Bedah Tumor</li> <li>g. Bedah Anak</li> <li>h. Bedah Urologi</li> </ul>
	8. Ruangan Perawat
	9. Ruang tunggu pasien
	10. Ruang khusus tindakan bedah minor
	11. Ruang administrasi
	12. Ruang kordik / mahasiswa
	13. Dapur
	14. Kamar mandi petugas
	15. Kamar ganti petugas
	16. Kamar mandi pasien
	17. Alat kesehatan cangguh untuk pemeriksaan :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bedah Thorax dan Kardio Vaskuler</li> <li>b. Bedah Plastik</li> <li>c. Bedah Syaraf</li> <li>d. Bedah Orthopedi</li> <li>e. Bedah Digestif</li> <li>f. Bedah Tumor</li> <li>g. Bedah Anak</li> <li>h. Bedah Urologi</li> </ul>



	18. Bed periksa 19. Meja 20. Kursi 21. Tensimeter 22. Stetoskop 23. Termometer 24. Timbangan badan 25. Senter 26. Lampu baca ronsen 27. Trolley emergency 28. Trolley tindakan 29. Instrumen 30. Set bedah minor 31. Set perawatan luka 32. Set angkat jahitan paska operasi 33. Obat-obatan 34. Perangkat komputer 35. Printer 36. ATK 37. Lemari dokumen dan formulir 38. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang 39. AC 40. Air Purifier 41. APAR 42. Tabung oksigen 43. Wastafel / tempat cuci tangan 44. Tempat sampah medis dan non medis 45. Spoolhoek 46. Kulkas obat 47. Telepon internal
Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Bedah 2. Perawat
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	1. Dokter Spesialis Bedah : 65 orang

	2. Perawat : 24 orang
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK SYARAF )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran  Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit  Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk tindakan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. EMG</li> <li>b. Akupunktur</li> <li>c. EEG</li> </ol> </li> <li>4. Ruangan untuk periksa</li> <li>5. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>6. Ruangan Rapat</li> <li>7. Ruangan SMF dan ruang dokter</li> <li>8. Ruangan Perawat</li> <li>9. Ruang tunggu pasien</li> <li>10. Ruang administrasi</li> </ol>

11. Ruang kordik / mahasiswa
12. Dapur
13. Kamar mandi petugas
14. Kamar ganti petugas
15. Kamar mandi pasien
16. Bed periksa
17. Alat kesehatan canggih untuk pemeriksaan :
  - a. EMG
  - b. Akupunktur
  - c. EEG
18. Meja
19. Kursi
20. Tensimeter
21. Stetoskop
22. Termometer
23. Timbangan badan
24. Senter
25. Lampu baca ronsen
26. Trolley emergency
27. Trolley tindakan
28. Instrumen
29. Obat-obatan
30. Perangkat komputer
31. Printer
32. ATK
33. Lemari dokumen dan formulir
34. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang
35. AC
36. Air Purifier
37. APAR
38. Tabung oksigen
39. Wastafel / tempat cuci tangan
40. Tempat sampah medis dan non medis
41. Spoolhoek

	42. Kulkas obat 43. Telepon internal
Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Syaraf 2. Perawat
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	1. Dokter Spesialis Syaraf : 8 orang 2. Perawat : 10 orang
Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian mendapatkan pelayanan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI 2. Petugas kompeten 3. Alat terkalibrasi 4. Ruangan bersih 5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar 6. Tersedia papan informasi keselamatan 7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi 8. Petugas keamanan siap 24 jam
Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM 2. Evaluasi indikator mutu nasional 3. Survey kepuasan masyarakat



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK PARU )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran  Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit  Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk tindakan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Spirometri</li> <li>b. Broncoscopy</li> </ol> </li> <li>4. Ruangan untuk periksa</li> <li>5. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>6. Ruangan Rapat</li> <li>7. Ruangan SMF dan ruang dokter</li> <li>8. Ruangan Perawat</li> <li>9. Ruang tunggu pasien</li> <li>10. Ruang administrasi</li> <li>11. Dapur</li> </ol>



	12. Kamar mandi petugas 13. Kamar ganti petugas 14. Kamar mandi pasien 15. Bed periksa 16. Alat kesehatan canggih untuk pemeriksaan : a. Spirometri b. Broncoscopy 17. Meja 18. Kursi 19. Tensimeter 20. Stetoskop 21. Termometer 22. Timbangan badan 23. Senter 24. Lampu baca ronsen 25. Trolley emergency 26. Trolley tindakan 27. Instrumen 28. Obat-obatan 29. Perangkat komputer 30. Printer 31. ATK 32. Lemari dokumen dan formulir 33. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang 34. AC 35. Air Purifier 36. APAR 37. Tabung oksigen 38. Wastafel / tempat cuci tangan 39. Tempat sampah medis dan non medis 40. Spoolhoek 41. Kulkas obat 42. Telepon internal
Kompetensi	1. Dokter Spesialis Paru

Pelaksana	2. Perawat
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	1. Dokter Spesialis Paru : 13 orang 2. Perawat : 11 orang
Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian mendapatkan pelayanan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI 2. Petugas kompeten 3. Alat terkalibrasi 4. Ruangan bersih 5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar 6. Tersedia papan informasi keselamatan 7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi 8. Petugas keamanan siap 24 jam
Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM 2. Evaluasi indikator mutu nasional 3. Survey kepuasan masyarakat



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK MATA )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit  Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS ) 2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	 1. : Tersedia di berbagai area rumah sakit  2. : 081119222656  3. : 081216672002  4. : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a>  5. : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> 6. : <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a>  7. : @rspadgs  8. : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	1. Loker pendaftaran 2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital) 3. Ruangan untuk pemeriksaan : 4. Snellen 5. Mikroskop Mata 6. Funduskopy 7. Optalmoscopy 8. Tonometri 9. Ruangan untuk periksa dokter 10. Ruangan Kepala Departemen 11. Ruangan Rapat 12. Ruangan SMF dan ruang dokter 13. Ruangan Perawat

14. Ruang tunggu pasien
15. Ruang administrasi
16. Ruang kordik / mahasiswa
17. Optik kaca mata
18. Dapur
19. Kamar mandi petugas
20. Kamar ganti petugas
21. Kamar mandi pasien
22. Bed periksa
23. Alat kesehatan canggih untuk pemeriksaan :
  - a. Snellen
  - b. Mikroskop Mata
  - c. Funduskopy
  - d. Optalmoscopy
  - e. Tonometri
24. Meja
25. Kursi
26. Tensimeter
27. Stetoskop
28. Termometer
29. Timbangan badan
30. Senter
31. Lampu baca ronsen
32. Trolley emergency
33. Trolley tindakan
34. Instrumen
35. Snellen
36. Bed periksa
37. Mikroskop Mata
38. Funduskopy
39. Optalmoscopy
40. Tonometri
41. Obat-obatan
42. Perangkat komputer

	<ul style="list-style-type: none"> <li>43. Printer</li> <li>44. ATK</li> <li>45. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>46. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>47. AC</li> <li>48. Air Purifier</li> <li>49. APAR</li> <li>50. Tabung oksigen</li> <li>51. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>52. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>53. Spoolhoek</li> <li>54. Kulkas obat</li> <li>55. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Mata</li> <li>2. Perawat</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Mata : 13 orang</li> <li>2. Perawat : 14 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK GIGI DAN MULUT )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter sesuai sub spesialis</li> <li>4. Ruangan untuk tindakan dan pemeriksaan sesuai Sub Spesialis :</li> <li>5. Konservasi</li> <li>6. Periodonti</li> <li>7. Orthodonti</li> <li>8. Penyakit Mulut</li> <li>9. Bedah Gigi dan Mulut</li> <li>10. Ruangan pemeriksaan Gigi Umum</li> <li>11. Ruangan Ronsen Gigi</li> </ol>



12. Ruangan Kepala Departemen
13. Ruangan Rapat
14. Ruangan SMF dan ruang dokter
15. Ruangan Perawat
16. Ruang tunggu pasien
17. Ruang administrasi
18. Ruang kordik / mahasiswa
19. Optik kaca mata
20. Dapur
21. Kamar mandi petugas
22. Kamar ganti petugas
23. Kamar mandi pasien
24. Bed periksa khusus gigi dan mulut
25. Alat kesehatan canggih untuk pemeriksaan / tindakan :
  - a. Konservasi
  - b. Periodonti
  - c. Orthodonti
  - d. Penyakit Mulut
  - e. Bedah Gigi dan Mulut
26. Meja
27. Kursi
28. Tensimeter
29. Stetoskop
30. Termometer
31. Timbangan badan
32. Senter
33. Lampu baca ronsen
34. Trolley emergency
35. Trolley tindakan
36. Instrumen
37. Obat-obatan
38. Perangkat komputer
39. Printer

	<ul style="list-style-type: none"> <li>40. ATK</li> <li>41. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>42. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>43. AC</li> <li>44. Air Purifier</li> <li>45. APAR</li> <li>46. Tabung oksigen</li> <li>47. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>48. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>49. Spoolhoek</li> <li>50. Kulkas obat</li> <li>51. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Gigi dan Mulut</li> <li>2. Dokter Gigi Umum</li> <li>3. Perawat</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Gigi dan Mulut : 29 orang</li> <li>2. Perawat : 16 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK THT )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit  Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS ) 2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	 : Tersedia di berbagai area rumah sakit  : 081119222656  : 081216672002  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a>  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a>  : <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a>  : @rspadgs  : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	1. Loker pendaftaran 2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital) 3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter sesuai sub spesialis 4. Ruangan untuk tindakan dan pemeriksaan sesuai Sub Spesialis 5. Ruangan Kepala Departemen 6. Ruangan Rapat 7. Ruangan SMF dan ruang dokter 8. Ruangan Perawat 9. Ruang tunggu pasien 10. Ruang administrasi 11. Ruang kordik / mahasiswa 12. Dapur

	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Kamar mandi petugas</li> <li>14. Kamar ganti petugas</li> <li>15. Kamar mandi pasien</li> <li>16. Bed periksa</li> <li>17. Alat kesehatan canggih untuk pemeriksaan THT</li> <li>18. Meja</li> <li>19. Kursi</li> <li>20. Tensimeter</li> <li>21. Stetoskop</li> <li>22. Termometer</li> <li>23. Timbangan badan</li> <li>24. Senter</li> <li>25. Lampu baca ronsen</li> <li>26. Trolley emergency</li> <li>27. Trolley tindakan</li> <li>28. Instrumen</li> <li>29. Obat-obatan</li> <li>30. Perangkat komputer</li> <li>31. Printer</li> <li>32. ATK</li> <li>33. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>34. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>35. AC</li> <li>36. Air Purifier</li> <li>37. APAR</li> <li>38. Tabung oksigen</li> <li>39. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>40. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>41. Spoolhoek</li> <li>42. Kulkas obat</li> <li>43. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis THT</li> <li>2. Perawat</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )

Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis THT : 29 orang</li> <li>2. Perawat : 16 orang</li> </ol>
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK JANTUNG )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :                Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB                Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS ) 2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter sesuai sub spesialis</li> <li>4. Ruangan untuk tindakan dan pemeriksaan :</li> <li>5. Catheterisasi Jantung</li> <li>6. EKG</li> <li>7. Treadmill</li> <li>8. Echo</li> <li>9. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>10. Ruangan Rapat</li> <li>11. Ruangan SMF dan ruang dokter</li> <li>12. Ruangan Perawat</li> </ol>



13. Ruang tunggu pasien
14. Ruang administrasi
15. Ruang kordik / mahasiswa
16. Dapur
17. Kamar mandi petugas
18. Kamar ganti petugas
19. Kamar mandi pasien
20. Bed periksa
21. Alat kesehatan canggih untuk pemeriksaan / tindakan :
  - a. Catheterisasi Jantung
  - b. EKG
  - c. Treadmill
  - d. Echo
22. Meja
23. Kursi
24. Tensimeter
25. Stetoskop
26. Termometer
27. Timbangan badan
28. Senter
29. Lampu baca ronsen
30. Trolley emergency
31. Trolley tindakan
32. Instrumen
33. Obat-obatan
34. Perangkat komputer
35. Printer
36. ATK
37. Lemari dokumen dan formulir
38. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang
39. AC
40. Air Purifier
41. APAR

	<ul style="list-style-type: none"> <li>42. Tabung oksigen</li> <li>43. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>44. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>45. Spoolhoek</li> <li>46. Kulkas obat</li> <li>47. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Jantung</li> <li>2. Perawat</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Jantung : 26 orang</li> <li>2. Perawat : 18 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK KESEHATAN JIWA )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS ) 2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter sesuai sub spesialis</li> <li>4. Ruangan untuk tindakan dan pemeriksaan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang konsultasi</li> <li>b. Ruang terapi belajar pasien</li> <li>c. Ruang terapi kerja pasien</li> <li>d. Ruang terapi kelompok pasien</li> <li>e. Ruang pemeriksaan psikotest</li> <li>f. Ruang pemeriksaan bebas narkoba</li> </ol> </li> <li>5. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>6. Ruangan Rapat</li> </ol>

7. Ruangan SMF dan ruang dokter
8. Ruangan Perawat
9. Ruang tunggu pasien
10. Ruang administrasi
11. Ruang kordik / mahasiswa
12. Dapur
13. Kamar mandi petugas
14. Kamar ganti petugas
15. Kamar mandi pasien
16. Bed periksa
17. Meja
18. Kursi
19. Tensimeter
20. Stetoskop
21. Termometer
22. Timbangan badan
23. Senter
24. Lampu baca ronsen
25. Trolley emergency
26. Trolley tindakan
27. Instrumen
28. Obat-obatan
29. Perangkat komputer
30. Printer
31. ATK
32. Lemari dokumen dan formulir
33. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang
34. AC
35. Air Purifier
36. APAR
37. Tabung oksigen
38. Wastafel / tempat cuci tangan
39. Tempat sampah medis dan non medis
40. Spoolhoek

	<ul style="list-style-type: none"> <li>41. Kulkas obat</li> <li>42. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa (Psikiater)</li> <li>2. Psikologi</li> <li>3. Perawat</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa : 12 orang</li> <li>2. Psikolog : 2 orang</li> <li>3. Perawat : 5 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK KULIT KELAMIN )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :  Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB  Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> </ol>

	2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter sesuai sub spesialis</li> <li>4. Ruangan untuk tindakan dan pemeriksaan :</li> <li>5. Ruang Solarium</li> <li>6. Ruang Periksa IMS</li> <li>7. Ruang Tindakan Bedah Kosmetik</li> <li>8. Ruang Tindakan Bedah Umum</li> <li>9. Ruang Kosmetik</li> <li>10. Ruangan Kepala Departemen</li> <li>11. Ruangan Rapat</li> <li>12. Ruangan SMF dan ruang dokter</li> </ol>




13. Ruang Perawat
14. Ruang tunggu pasien
15. Ruang administrasi
16. Ruang kordik / mahasiswa
17. Dapur
18. Kamar mandi petugas
19. Kamar ganti petugas
20. Kamar mandi pasien
21. Bed periksa
22. Alat kesehatan canggih untuk pemeriksaan :
  - a. Ruang Solarium
  - b. Ruang Periksa IMS
  - c. Ruang Tindakan Bedah Kosmetik
  - d. Ruang Tindakan Bedah Umum
23. Meja
24. Kursi
25. Tensimeter
26. Stetoskop
27. Termometer
28. Timbangan badan
29. Senter
30. Lampu baca ronsen
31. Trolley emergency
32. Trolley tindakan
33. Instrumen
34. Obat-obatan
35. Perangkat komputer
36. Printer
37. ATK
38. Lemari dokumen dan formulir
39. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang
40. AC
41. Air Purifier
42. APAR

	<ul style="list-style-type: none"> <li>43. Tabung oksigen</li> <li>44. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>45. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>46. Spoolhoek</li> <li>47. Kulkas obat</li> <li>48. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kulit Kelamin</li> <li>2. Perawat</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kulit Kelamin : 11 orang</li> <li>2. Perawat : 6 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>4. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>



### C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( HEMODIALISIS )

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah melaksanakan pendaftaran / finger print</li> <li>2. Pasien datang sesuai dengan jadwal yang ditentukan</li> </ol>
Sistem/mekanisme	Pasien dibagi dalam 2 shift pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Shift pagi jam 08.00 s/d 15.00 WIB</li> <li>2. Shift siang jam 15.00 s/d 21.00 WIB</li> <li>3. Jadwal on call diatas jam 21.00 s/d selesai dan hari libur</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke loket pendaftaran</li> <li>2. Petugas loket pendaftaran mengecek jadwal pasien</li> <li>3. Pemanggilan pasien dilakukan setelah peralatan siap digunakan</li> <li>4. Perawat melakukan tindakan pelayanan Hemodialisis sesuai dengan SOP</li> <li>5. Pasien hemodialisis dari ruangan / ICU akan dikoordinasikan oleh perawat ruangan untuk dilaksanakan hemodialisis sesuai dengan jadwal</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	Hemodialisis dilakukan selama 4-5 jam kecuali pasien cito hemodialisis sesuai dengan advis dokter
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>

Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hemodialisis reguler</li> <li>2. Hemodialisis akut</li> <li>3. Hemodialisis sleed</li> <li>4. Hemodialisis pasien rawat inap</li> <li>5. Hemodialisis pasien ICU</li> </ol>
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>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);</li> <li>3. Permenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> </ol>
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan hemodialisis 5</li> <li>2. Ners station</li> <li>3. Mesin HD : 45</li> <li>4. Mesin pengolahan air RO</li> <li>5. Trolley emergency</li> <li>6. Trolley tindakan</li> <li>7. Instrumen</li> <li>8. Obat-obatan</li> <li>9. Mesin HD : 40 unit</li> </ol>






	<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Perbelakan kesehatan</li> <li>11. Ruang tunggu pasien</li> <li>12. Alat tulis</li> <li>13. Komputer</li> <li>14. Printer</li> <li>15. Form Monitoring Hemodialisis</li> <li>16. Form CPPT</li> <li>17. Form Persetujuan HD</li> <li>18. Buku jadwal kunjungan pasien</li> <li>19. Timbangan BB</li> <li>20. Kamar mandi pasien</li> <li>21. Kamar mandi petugas</li> <li>22. Ruang rapat</li> <li>23. Ruang perawat</li> <li>24. Ruang dokter</li> <li>25. Ruang kordik / mahasiswa</li> <li>26. Ruangan tindakan Hemodialise : 4 ruangan</li> <li>27. Tempat sampah medis dan non medis</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam yang sudah bersertifikat pelatihan HD</li> <li>2. Perawat mahir hemodialisis</li> <li>3. Perawat PK II</li> <li>4. Petugas administrasi</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter spesialis penyakit dalam : 3 orang</li> <li>2. Dokter Umum : 4 orang</li> <li>3. Perawatm : 27 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li><li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li><li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li><li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li></ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li><li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li><li>3. Survey kepuasan masyarakat</li></ol>



**C. PELAYANAN RAWAT JALAN ( POLIKLINIK VCT / VOLUNTARY CONCELING  
AND TESTING )**

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pelayanan :                Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB                Jumat : 07.00-11.00 WIB</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar</li> <li>3. Dokumen medis tersedia</li> <li>4. Persyaratan administrasi lengkap</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Perawat melakukan pemanggilan pasien</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign</li> <li>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang</li> <li>7. Pemberian resep obat</li> <li>8. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran</li> <li>9. Apabila ada indikasi rawat inap, pasien diberi pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke admisi rawat inap</li> </ol>

Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa dan vital sign : 5 menit Pemeriksaan dokter : 5 menit</li> <li>2. Tindakan : sesuai dengan jenis tindakan</li> </ol>
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan resep obat
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter sesuai sub spesialis</li> <li>4. Ruangan untuk tindakan dan pemeriksaan</li> <li>5. Ruangan SMF dan ruang dokter</li> <li>6. Ruangan Perawat</li> <li>7. Ruang tunggu pasien</li> <li>8. Ruang administrasi</li> <li>9. Kamar mandi petugas</li> <li>10. Kamar ganti petugas</li> </ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Kamar mandi pasien</li> <li>12. Bed periksa</li> <li>13. Meja</li> <li>14. Kursi</li> <li>15. Tensimeter</li> <li>16. Stetoskop</li> <li>17. Termometer</li> <li>18. Timbangan badan</li> <li>19. Senter</li> <li>20. Lampu baca ronsen</li> <li>21. Trolley emergency</li> <li>22. Trolley tindakan</li> <li>23. Instrumen</li> <li>24. Obat-obatan</li> <li>25. Perangkat komputer</li> <li>26. Printer</li> <li>27. ATK</li> <li>28. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>29. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>30. AC</li> <li>31. Air Purifier</li> <li>32. APAR</li> <li>33. Tabung oksigen</li> <li>34. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>35. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>36. Kulkas obat</li> <li>37. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>2. Dokter Umum</li> <li>3. Perawat</li> <li>4. Konselor</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 2 orang</li> <li>2. Dokter Umum : 4 orang</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Perawat : 2 orang</li> <li>4. Konselor : 2 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>





#### D. PELAYANAN RAWAT INAP

( PAVILIUN DARMAWAN, PAVILIUN ERI SOEDEWO, PAVILIUN ADE IRMA  
 SURYANI NASUTION, PAVILIUN IMAN SUJUDI, PAVILIUN SOEHARDO KERTO  
 HUSODO, PAVILIUN AMINO, PAVILIUN KARTIKA I-IV )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal Pelayanan : 24 jam</li> <li>2. Pasien telah diperiksa di IGD / Poliklinik</li> <li>3. Dokumen medik tersedia</li> <li>4. Melengkapi persyaratan administrasi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum : KTP</li> <li>b. Peserta BPJS : KTP, Kartu BPJS</li> </ol> </li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diterima di ruang perawatan</li> <li>2. Timbang terima pasien oleh perawat</li> <li>3. Orientasi pasien oleh perawat</li> <li>4. Edukasi pasien oleh Profesional Pemberi Asuhan (PPA)</li> <li>5. Pengkajian awal dokter dan perawat</li> <li>6. Visite dan konsultasi pasien</li> <li>7. Pemeriksaan penunjang (laboratorium, radiologi dll)</li> <li>8. Asuhan keperawatan/kebidanan</li> <li>9. Tindakan medis</li> <li>10. Tindakan keperawatan/kebidanan</li> <li>11. Rawatan rohani</li> <li>12. Tindakan rehabilitasi</li> <li>13. Asuhan gizi pasien</li> <li>14. Asuhan kefarmasian/pengobatan</li> <li>15. Pasien dinyatakan sembuh</li> <li>16. Pembayaran</li> </ol>

	<p>17. Pasien pulang dalam kondisi sembuh</p> <p>18. Jika pasien meninggal dunit di rawat inap, disiapkan dan dilaksanakan proses pemulasaran oleh Unit Forensik</p>
Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kasus dan kondisi serta jenis pelayanan yang diberikan.
Biaya	<p>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</p> <p>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</p>
Produk Pelayanan	<p>1. Paviliun Darmawan ( 6 lantai ):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang perawatan kasus penyakit dalam</li> <li>b. Ruang perawatan khusus kemoterapi</li> <li>c. Ruang perawatan khusus luka bakar</li> <li>d. Ruang perawatan kasus Mata</li> <li>e. Ruang perawatan kasus THT</li> <li>f. Ruang perawatan kasus Kulit Kelamin</li> <li>g. Ruang perawatan kasus Gigi dan Mulut</li> <li>h. Ruang perawatan kasus HIV/AIDS</li> <li>i. Ruang perawatan imunitas menurun</li> </ol> <p>2. Paviliun Eri Soedewo ( 4 lantai )</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan perawatan kasus bedah</li> <li>b. Ruangan perawatan kasus stroke</li> <li>c. Ruangan perawatan khusus korban tempur, latihan dan pendidikan militer ( Kedokteran Militer / Dokmil )</li> <li>d. Ruangan perawatan khusus bedah jantung</li> <li>e. Khusus di lantai 3 : ruangan perawatan diperuntukkan Presiden dan Wakil Presiden</li> </ol> <p>3. Paviliun Ade Irma Suryani Nasution ( 2 lantai )</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan perawatan anak kasus medik</li> <li>b. Ruangan perawatan anak kasus bedah</li> <li>c. Ruangan perawatan anak dengan kemoterapi</li> </ol>

	<p>d. Ruang perawatan anak dengan imunitas menurun</p> <p>4. Paviliun Iman Sujudi ( 2 lantai )</p> <p>a. Ruang perawatan ibu paska melahirkan / kasus obstetri</p> <p>b. Ruang perawatan kasus ginekologi</p> <p>c. Ruang perawatan NICU / PICU</p> <p>d. Ruang tindakan kebidanan / ibu melahirkan</p> <p>5. Paviliun Soehardo Kerto Husodo ( 4 lantai )</p> <p>a. Ruang perawatan kasus paru</p> <p>b. Ruang perawatan kasus jantung</p> <p>c. Ruang perawatan isolasi penyakit infeksi emerging dan non emerging / PIE (misalnya : TB, SARS, Flu Burung, Covid-19, dll)</p> <p>d. Ruang perawatan tindakan ablasi</p> <p>6. Paviliun Amino : ruang perawatan kasus kejiwaan</p> <p>7. Paviliun Kartika I ( 4 lantai )</p> <p>a. Ruang perawatan kasus medik</p> <p>b. Ruang perawatan kasus bedah</p> <p>c. Ruang perawatan kasus kebidanan</p> <p>d. Ruang perawatan kasus anak</p> <p>e. Ruang perawatan kelas II – I – VIP – VVIP</p> <p>f. Ruang perawatan Kepresidenan dan Pejabat Negara serta Tamu Negara</p> <p>8. Paviliun Kartika II ( 2 lantai )</p> <p>a. Ruang perawatan kasus medik</p> <p>b. Ruang perawatan kasus bedah</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Ruang perawatan kasus kebidanan</li> <li>d. Ruang perawatan kasus anak</li> <li>e. Ruang perawatan kelas II – I – VIP</li> </ul> <p>9. Paviliun Kartika III</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang perawatan kasus medik</li> <li>b. Ruang perawatan kasus bedah</li> <li>c. Ruang perawatan kasus kebidanan</li> <li>d. Ruang perawatan kelas II – I</li> </ul> <p>10. Paviliun Kartika IV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang perawatan kasus medik</li> <li>b. Ruang perawatan kasus bedah</li> <li>c. Ruang perawatan kasus kebidanan</li> <li>d. Ruang perawatan kasus anak</li> <li>e. Ruang perawatan kelas II – I</li> </ul>
<p>Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung perawatan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Paviliun Darmawan ( 6 lantai )</li> <li>b. Paviliun Eri Soedewo ( 4 lantai )</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Paviliun Ade Irma Suryani Nasution ( 2 lantai )</li> <li>d. Paviliun Iman Sujudi ( 2 lantai )</li> <li>e. Paviliun Soehardo Kerto Husodo ( 4 lantai )</li> <li>f. Paviliun Amino</li> <li>g. Paviliun Kartika I ( 4 lantai )</li> <li>h. Paviliun Kartika II ( 2 lantai )</li> <li>i. Paviliun Kartika III</li> <li>j. Paviliun Kartika IV</li> </ul>
	2. Ruangan dokter
	3. Ruangan Perawat
	4. Ruang tunggu keluarga pasien
	5. Ruang administrasi
	6. Ruang kordik / mahasiswa
	7. Kamar pasien :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat tidur elektrik</li> <li>b. Bel</li> <li>c. Nakas</li> <li>d. Lemari pakaian</li> <li>e. AC</li> <li>f. TV</li> <li>g. Kamar mandi pasien</li> <li>h. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>i. Kulkas ( untuk ruangan VIP dan VVIP )</li> <li>j. Kitchen set ( untuk ruangan VIP dan VVIP )</li> <li>k. Meja makan ( untuk ruangan VIP dan VVIP )</li> </ul>
	8. Meja
	9. Kursi
	10. Tensimeter
	11. Stetoskop
	12. Termometer
	13. Timbangan badan
	14. Senter
	15. Lampu baca ronsen
	16. Trolley emergency

	<p>17. Trolley tindakan</p> <p>18. Instrumen</p> <p>19. Obat-obatan</p> <p>20. Perangkat komputer</p> <p>21. Printer</p> <p>22. ATK</p> <p>23. CCTV</p> <p>24. Alat komunikasi antar kamar pasien</p> <p>25. Alat komunikasi HT</p> <p>26. Lemari dokumen dan formulir</p> <p>27. Formulir rawat inap dan pemeriksaan penunjang</p> <p>28. AC</p> <p>29. Alat tekanan negative ( khusus ruang isolasi )</p> <p>30. Air Purifier</p> <p>31. APAR</p> <p>32. Tabung oksigen</p> <p>33. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>34. Tempat sampah medis dan non medis</p> <p>35. Sarana parkir pasien rawat inap</p> <p>36. Taman</p> <p>37. Spoolhoek</p> <p>38. Kulkas obat</p> <p>39. Telepon internal</p> <p>40. Telepon genggam / tablet</p>
Kompetensi Pelaksana	<p>Profesional Pemberi Asuhan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> <li>4. Nutrisionis</li> <li>5. Farmasi Klinik</li> <li>6. Fisioterapi</li> <li>7. Psikologi Klinik</li> <li>8. Rohaniawan</li> </ol>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )



Jumlah pelaksana	Pelaksana di ruangan perawatan : 711 orang
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



## E. PELAYANAN PERAWATAN INTENSIVE / ICU ( INTENSIVE CARE UNIT )

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<p>Pelayanan dilakukan dengan 3 shif jaga :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaga pagi pukul 07.00 s/d 14.00</li> <li>2. Jaga sore pukul 14.00 s/d 21.00</li> <li>3. Jaga malam pukul 21.00 s/d 07.00</li> <li>4. Dokter penanggung jawab ICU adalah dokter Anestesi yang di bantu oleh dokter umum sebagai dokter jaga ruangan.</li> </ol> <p>Persyaratan:</p> <p>Pasien melewati dua tempat pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dari IGD adalah pelayanan pasien gawat darurat 24 jam</li> <li>2. Pasien dari bangsal adalah pasien yang membutuhkan pelayanan secaraintensive.</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diterima di ruang perawatan ICU</li> <li>2. Timbang terima pasien oleh perawat</li> <li>3. Orientasi keluarga pasien oleh perawat</li> <li>4. Edukasi pasien oleh petugas pemberi asuhan</li> <li>5. Pengkajian awal dokter dan perawat</li> <li>6. Visite dan konsultasi pasien</li> <li>7. Pemeriksaan penunjang (laboratorium, radiologi dll)</li> <li>8. Asuhan keperawatan/kebidanan</li> <li>9. Tindakan medis</li> <li>10. Tindakan keperawatan/kebidanan</li> </ol>

	<p>11. Rawatan rohani</p> <p>12. Asuhan gizi pasien</p> <p>13. Asuhan kefarmasian/pengobatan</p> <p>14. Pasien dinyatakan stabil</p> <p>15. Pasien bisa pindah ke ruangan perawatan biasa</p> <p>16. Jika pasien meninggal, pasien dipersiapkan dan dilaksanakan pemulasara oleh Unit Forensik</p>
Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kasus dan kondisi serta jenis pelayanan yang diberikan.
Biaya	<p>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</p> <p>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</p>
Produk Pelayanan	Perawatan pasien kritis
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<p>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</p> <p>2.  : 081119222656</p> <p>3.  : 081216672002</p> <p>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></p> <p>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></p> <p>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></p> <p>7.  : @rspadgs</p> <p>8.  : rspadofficial</p>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<p>1. Gedung Perawatan</p> <p>2. Ruang Dokter</p> <p>3. Ruang Perawat</p> <p>4. Ruang Tunggu Keluarga Pasien</p> <p>5. Ruang Administrasi</p> <p>6. Ruang Kordik / Mahasiswa</p>

7. Kamar Pasien 1 – 8
8. Depo Farmasi ICU
9. Nurse Station
10. Central monitor
11. Perangkat pengeras suara
12. Meja
13. Kursi
14. Suction pump
15. Infus pump
16. Syring pump
17. Tempat tidur pasien elektrik
18. EKG
19. Bed side monitor
20. DC Shock
21. Stetoskop
22. UV
23. Pasien warmer
24. Brankart
25. Blood warmer
26. Ventilator
27. Alat CRRT
28. Strecher
29. Trolly emergency
30. Trolly tindakan
31. Instrumen
32. Obat-obatan
33. Resusitasi set
34. Perangkat Komputer
35. Printer
36. Telepon
37. Wastafel
38. Dapur
39. Spoolhoek
40. Kulkas obat

	<p>41. Telepon internal</p> <p>42. Telepon genggam / tablet</p>
Kompetensi Pelaksana	<p>Profesional Pemberi Asuhan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> <li>4. Nutrisionis</li> <li>5. Farmasi Klinik</li> <li>6. Fisioterapi</li> <li>7. Psikologi Klinik</li> <li>8. Rohaniawan</li> </ol>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	Pelaksana di ruangan ICU : 94 orang
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



## F. PELAYANAN FARMASI



<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<p>Jadwal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Farmasi Rawat Jalan :Setiap Hari Kerja, Jam : 07.00 s/d 14.00 WIB 14.00 s/d 19.00 WIB</li> <li>2. Farmasi Rawat Inap :Setiap Hari Kerja, Jam : 07.00 s/d 14.00 WIB 14.00 s/d 21.00 WIB 21.00 s/d 07.00 WIB</li> </ol> <p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah mendapat pemeriksaan dokter</li> <li>2. Resep berasal dari dokter yg berpraktek di RSPAD Gatot Soebroto</li> <li>3. Obat dan Perbekalan Farmasi tersedia</li> </ol>
Prosedur	<p>Pelayanan Farmasi Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas farmasi (Apoteker/ Asisten apoteker penerima resep) menerima resep dari keluarga pasien.</li> <li>2. Membaca resep dengan teliti, pastikan resep ditulis oleh pihak yang berwenang (nama dokter, ruang rawat)</li> <li>3. Memberikan prioritas penyerahan obat kepada pasien yang membutuhkan obat secepat mungkin (CITO, URGENT)</li> <li>4. Meneliti kelengkapan resep apakah sudah diterangkan secara jelas dalam resep</li> </ol>

	<p>tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nama obat</li> <li>b. Bentuk sediaan</li> <li>b. Jumlah obat</li> <li>c. Dosis obat, misal : oral (sebelum, sewaktu dan sesudah makan)</li> <li>d. Pernyataan kelengkapan lain dari resep. Misal : nama, umur, berat badan dan alamat pasien.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Mengkonsultasikan ke dokter penulis resep tentang permasalahan resep apabila diperlukan</li> <li>6. Melakukan entry data</li> <li>7. Menyiapkan obat/ alkes yang dimaksud sesuai dengan yang tertulis dalam resep, kemudian catat pengeluaran pada masing-masing kartu stock obat</li> <li>9. Melakukan peracikan obat sesuai dengan permintaan pada resep, bila diperlukan catat perhitungan yang dilakukan pada kertas resep.</li> <li>10. Masukkan obat dalam wadah yang sesuai agar terjaga mutunya.</li> <li>11. Memberi etiket sesuai dengan permintaan dalam resep</li> <li>12. Membubuhkan tandatangan petugas farmasi pada kolom menerima, meracik dan memeriksa</li> <li>13. Melakukan pemeriksaan akhir sebelum dilakukan penyerahan (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep) untuk meyakinkan bahwa semua tahap pekerjaan sudah dilakukan secara teliti.</li> <li>14. Penyerahan dan pemberian edukasi obat oleh Apoteker / Asisten Apoteker yang ditunjuk sebagai petugas penyerahan obat, dengan rincian kegiatan ;</li> </ol>
--	---

	<p>a. Memanggil nama, nomor antrian, alamat pasien dan ruang rawat</p> <p>b. Menjelaskan : dosis obat, frekuensi pemberian dan cara pemakaian yang benar/ rasional.</p> <p>c. Memberi tanda ✓ disamping nama, alamat dan ruang rawat sebagai ceklis benar pasien, apabila pengambilan dilakukan oleh keluarga pasien, maka petugas farmasi menanyakan kartu pendaftaran pasien atau identitas lain pasien.</p> <p>d. Periksa ulang identitas, alamat dan ruang rawat pasien.</p> <p>e. Apabila identitas sudah sesuai serahkan obat kepada keluarga pasien dengan disertai penjelasan mengenai aturan minum/ penggunaan obat.</p> <p>f. Pasien tandatangan di kolom pasien pada resep.</p> <p>15. Petugas penyerahan membubuhkan tanda tangan dikolom penyerahan pada resep. Setiap pergantian shif jaga kelompokkan resep sesuai status (BPJS atau Umum), untuk disimpan sebagai arsip.</p> <p>Prosedur pelayanan Farmasi Rawat Inap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep dari bangsal dibawa petugas ruangan ke Depo Farmasi Rawat Inap</li> <li>2. Baca resep dengan teliti, pastikan resep ditulis oleh pihak yang berwenang (nama dokter, ruang rawat).</li> <li>3. Berikan prioritas penyerahan obat kepada pasien yang membutuhkan obat secepat mungkin (CITO, URGENT).</li> <li>4. Teliti kelengkapan resep apakah</li> </ol>
--	---



	<p>sudah diterangkan secara jelas dalam resep tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nama obat.</li> <li>b. Bentuk sediaan.</li> <li>c. Jumlah obat.</li> <li>d. Dosis obat.</li> <li>e. Frekuensi pemberian.</li> <li>f. Cara pemakaian yang benar / rasional. Misal : sebelum, sewaktu atau sesudah makan.</li> <li>g. Pernyataan kelengkapan lain dari resep. Misal : nama, umur, berat badan dan alamat pasien.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Konsultasikan ke dokter penulis resep tentang permasalahan resep apabila diperlukan.</li> <li>6. Lakukan entry data.</li> <li>7. Siapkan obat/ alkes yang dimaksud sesuai dengan yang tertulis dalam resep, kemudian catat pengeluaran pada masing-masing kartu stock obat.</li> <li>8. Lakukan peracikan obat sesuai dengan permintaan pada resep, bila diperlukan catat perhitungan yang dilakukan pada kertas resep.</li> <li>9. Masukkan obat dalam wadah yang sesuai agar terjaga mutunya.</li> <li>10. Beri etiket sesuai dengan permintaan dalam resep.</li> <li>11. Bubuhkan paraf petugas farmasi pada kolom penerima, meracik dan memeriksa</li> <li>12. Lakukan pemeriksaan akhir sebelum dilakukan</li> <li>13. penyerahan (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep) untuk meyakinkan bahwa semua tahap pekerjaan sudah dilakukan secara teliti.</li> <li>14. Antar obat ke ruang rawat inap dan serahkan kepada perawat di ruangan tersebut.</li> </ol>
--	--

	15. Bubuhkan paraf pada kolom menyerahkan yang tercantum dalam lembar resep.
Jangka Waktu Pelayanan	1. Resep racikan : ≤60 menit 2. Resep obat jadi : ≤ 30 menit
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS ) 2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	1. Pelayanan resep obat pasien rawat jalan 2. Pelayanan resep obat pasien rawat inap 3. Pelayanan resep obat pasien ruang tindakan
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	 1. : Tersedia di berbagai area rumah sakit  2. : 081119222656  3. : 081216672002  4. : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a>  5. : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> 6. : <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a>  7. : @rspadgs  8. : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2. Permenkes Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian
Sarana dan Prasarana	1. Gedung pelayanan farmasi : a. Depo Paviliun Darmawan b. Depo Paviliun Eri Soedewo c. Depo Paviliun Soehardo Kerto Husodo d. Depo Paviliun Kartika e. Depo IGD

	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Depo ICU</li> <li>g. Depo IKO</li> <li>h. Apotek Yanmasum</li> <li>i. Apotek Pasien BPJS Dinas</li> <li>j. Apotek Pasien BPJS Non Dinas / Mandiri</li> </ul>
	2. Ruang tunggu
	3. Ruangan petugas
	4. Ruang administrasi
	5. Ruang kordik / mahasiswa
	6. Meja
	7. Kursi
	8. Alat kesehatan
	9. Perbekalan kesehatan
	10. Trolley emergency
	11. Instrumen
	12. Obat-obatan
	13. Perangkat komputer
	14. Printer
	15. ATK
	16. CCTV
	17. Lemari dokumen dan formulir
	18. AC
	19. Air Purifier
	20. APAR
	21. Tabung oksigen
	22. Wastafel / tempat cuci tangan
	23. Tempat sampah medis dan non medis
	24. Sarana parkir farmasi
	25. Taman
	26. Spoolhoek
	27. Kulkas obat
	28. Peralatan untuk meracik obat
	29. Peralatan untuk membuat obat puyer
	30. Alat ukur / timbangan obat

	<p>31. Pengatur suhu ruangan</p> <p>32. Pengatur kelembaban ruangan</p> <p>33. Telepon internal</p> <p>34. Telepon genggam / tablet</p>
Kompetensi Pelaksana	<p>1. Farmasi Klinik</p> <p>2. Apoteker</p> <p>3. Asisten Apoteker</p>
Pengawasan Internal	Dirjangmed ( Direktur Penunjang Medis )
Jumlah pelaksana	Jumlah tenaga kefarmasian : 145 orang
Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan sesuai SPO</p> <p>2. Petugas kompeten</p> <p>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</p>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</p> <p>2. Petugas kompeten</p> <p>3. Alat terkalibrasi</p> <p>4. Ruangan bersih</p> <p>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</p> <p>6. Tersedia papan informasi keselamatan</p> <p>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</p> <p>8. Petugas keamanan siap 24 jam</p>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</p> <p>2. Evaluasi indikator mutu nasional</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat</p>



## G. PELAYANAN RADIOLOGI

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Pasien sudah membawa surat/form permintaan pemeriksaan radiologi</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke loket pendaftaran</li> <li>2. Setelah mendapat surat/form permintaan pemeriksaan radiologi dari unit terkait (IGD, poliklinik, rawat inap, swasta)</li> <li>3. Surat/ form permintaan pemeriksaan radiologi diserahkan kepada petugas radiologi</li> <li>4. Pemanggilan pasien, dilakukan sesuai urutan kedatangan pasien, kecuali pasien gawat darurat harus dilayaniterlebih dahulu</li> <li>5. Pemeriksaan radiologi sesuai dengan permintaan dokter klinisi</li> <li>6. Proses pembacaan hasil radiologi oleh dokter Sp.Rad</li> <li>7. Penyerahan hasil pemeriksaan radiologi dan dikembalikan ke unitterkait</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan radiologi : 30 – 60 menit</li> <li>2. Pembacaan hasil : 180 menit</li> </ol>
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pemeriksaan ronsen</li> <li>2. Pelayanan pemeriksaan USG</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pelayanan pemeriksaan MS CT Scan</li> <li>4. Pelayanan pemeriksaan MRI 16 Tesla</li> <li>5. Pelayanan pemeriksaan MRI 32 Tesla</li> <li>6. Pelayanan radioterapi</li> <li>7. Pelayanan pemeriksaan fluoroscopy tractus digestivus</li> <li>8. Pelayanan pemeriksaan extremitas dan tulang belakang</li> <li>9. Pelayanan X ray robotic</li> <li>10. Pelayanan mamography</li> <li>11. Pelayanan DSA</li> </ol>
<p>Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepmenkes Nomor 1014 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi</li> <li>2. Permenkes nomor 375/MENKES/SK/III/2007 tentang standart pelayanan radiologi</li> <li>3. Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> </ol>
<p>Sarana dan Prasarana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung pelayanan radiologi</li> <li>2. Ruang pendaftaran dan pengambilan hasil</li> <li>3. Ruang tunggu pasien</li> <li>4. Ruangan Kepala Instalasi</li> <li>5. Ruangan Dokter</li> <li>6. Ruangan petugas</li> <li>7. Ruang administrasi</li> </ol>

	<p>8. Ruang kordik / mahasiswa</p> <p>9. Ruang jaga 24 jam</p> <p>10. Ruang tindakan dan pemeriksaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pemeriksaan ronsen : 5 ruangan</li> <li>b. Ruang pemeriksaan USG : 2 ruangan</li> <li>c. Ruang pemeriksaan MS CT Scan : 2 ruangan</li> <li>d. Ruang pemeriksaan MRI 16 Tesla : 2 ruangan</li> <li>e. Ruang pemeriksaan MRI 32 Tesla : 4 ruangan</li> <li>f. Ruang radioterapi</li> <li>g. Ruang pemeriksaan fluoroscopy tractus digestivus</li> <li>h. Ruang pemeriksaan extremitas dan tulang belakang</li> <li>i. Ruang X ray robotic</li> <li>j. Ruang mamography</li> <li>k. Ruang DSA : 3 ruangan</li> </ul> <p>11. Meja</p> <p>12. Kursi</p> <p>13. Alat kesehatan canggih :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alat pemeriksaan ronsen</li> <li>b. Alat pemeriksaan USG</li> <li>c. Alat pemeriksaan MS CT Scan</li> <li>d. Alat pemeriksaan MRI 16 Tesla</li> <li>e. Alat pemeriksaan MRI 32 Tesla</li> <li>f. Alat radioterapi</li> <li>g. Alat pemeriksaan fluoroscopy tractus digestivus</li> <li>h. Alat pemeriksaan extremitas dan tulang belakang</li> <li>i. Alat X ray robotic</li> <li>j. Alat mamography</li> <li>k. Alat DSA</li> </ul> <p>14. Perbekalan kesehatan</p> <p>15. Trolley emergency</p> <p>16. Trolley tindakan</p> <p>17. Instrumen</p> <p>18. Obat-obatan</p> <p>19. Perangkat komputer</p>
--	---

	20. Printer 21. TV 22. ATK 23. CCTV 24. Lemari dokumen dan formulir 25. AC 26. Air Purifier 27. APAR 28. Tabung oksigen 29. Wastafel / tempat cuci tangan 30. Tempat sampah medis dan non medis 31. Spoolhoek 32. Kulkas obat 33. Telepon internal 34. Telepon genggam / tablet 35. Kamar mandi petugas 36. Kamar mandi pasien 37. Dapur dan ruang makan petugas
Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Fisika Medis 3. Radiografer
Pengawasan Internal	Dirjangmed ( Direktur Penunjang Medik )
Jumlah pelaksana	1. Dokter Spesialis : 21 orang 2. Fisika Medis : 2 orang 3. Radiografer : 27 orang
Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian mendapatkan pelayanan



Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



## H. PELAYANAN RADIOLOGI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK





<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Dokumen medis tersedia</li> <li>3. Pasien sudah melakukan persiapan pemeriksaan laboratorium klinik</li> <li>4. Pasien rawat inap sudah melakukan persiapan pemeriksaan laboratorium klinik</li> </ol>
Prosedur	<p>Pasien rawat jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke laboratorium klinik dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium klinik</li> <li>2. Pasien dilayani di loket pendaftaran laboratorium klinik</li> <li>3. Petugas laboratorium melengkapi <i>in-put billing system</i> dan <i>LIS</i> laboratorium</li> <li>4. Pasien dengan pengambilan darah akan dipanggil masuk ruang pengambilan specimen laboratorium / sampling dan dilakukan sampling oleh petugas analis laboratorium</li> <li>5. Pasien dengan sampel selain darah (urine, dahak, swab mandiri) pengambilan specimen dilakukan di laboratorium</li> <li>6. Analis laboratorium melakukan preparasi specimen</li> <li>7. Specimen dilakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>8. Hasil pemeriksaan laboratorium divalidasi, jika ada ketidaksesuaian bacaan maka akan dilakukan pengulangan dan jika sudah valid maka</li> </ol>


	<p>hasil <i>diapproved</i> dalam <i>LIS (Laboratorium information system)</i></p> <p>9. Hasil pemeriksaan laboratorium di cetak</p> <p>10. Dilakukan verifikasi dan validasi hasil pemeriksaan laboratorium</p> <p>11. Hasil pemeriksaan laboratorium dicatat di buku penyerahan hasil laboratorium</p> <p>12. Hasil pemeriksaan laboratorium diserahkan kepada pasien atau pengirim</p> <p>Pasien rawat inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sampel di terima di laboratorium</li> <li>2. Petugas laboratorium memeriksa kesesuaian sampel dengan form permintaan pemeriksaan, jika ada ketidaksesuaian specimen maka petugas laboratorium akan menghubungi / mengkomunikasikan dengan ruang rawat inap pengirim</li> <li>3. Petugas mencatat jam diterima sampel, nama pengirim dan kesesuaian / ketepatan specimen</li> <li>4. Petugas laboratorium melengkapi <i>in-put billing system</i> dan <i>LIS</i> laboratorium</li> <li>5. Analis laboratorium melakukan preparasi specimen</li> <li>6. Specimen dilakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>7. Hasil pemeriksaan laboratorium divalidasi, jika ada ketidaksesuaian bacaan maka akan dilakukan pengulangan dan jika hasil sudah valid maka hasil <i>diapproved</i> dalam <i>LIS (Laboratorium information system)</i></li> <li>8. Jika didapat hasil kritis maka Analis segera melaporkan pada ruang rawat inap pengirim melalui telepon</li> <li>9. Hasil pemeriksaan laboratorium di cetak</li> <li>10. Dilakukan verifikasi dan validasi hasil</li> </ol>
--	--

	<p>pemeriksaan laboratorium</p> <p>11. Hasil pemeriksaan laboratorium dicatat dibuku penyerahan hasil laboratorium</p> <p>12. Hasil pemeriksaan laboratorium diserahkan kepada pasien atau pengirim</p> <p>Pasien IGD :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas IGD menyerahkan sampel ke laboratorium dan menunggu hasil pemeriksaan.</li> <li>2. Petugas laboratorium melakukan registrasi sesuai dengan lembar permintaan pemeriksaan laboratorium dari sampel pasien dan membuat rincian biaya.</li> <li>3. Petugas laboratorium memeriksa kesesuaian sampel dengan form permintaan pemeriksaan, jika ada ketidaksesuaian specimen maka petugas laboratorium akan menghubungi / mengkomunikasikan dengan IGD</li> <li>4. Petugas mencatat jam diterima sampel, nama pengirim dan kesesuaian / ketepatan specimen</li> <li>5. Petugas laboratorium melengkapi <i>in-put billing system</i> dan <i>LIS</i> laboratorium</li> <li>6. Analis laboratorium melakukan preparasi specimen</li> <li>7. Specimen dilakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>8. Hasil pemeriksaan laboratorium divalidasi, jika ada ketidaksesuaian bacaan maka akan dilakukan pengulangan dan jika hasil sudah valid maka hasil di <i>approved</i> dalam <i>LIS (Laboratorium information system)</i></li> <li>9. Hasil nilai kritis segera dilaporkan ke IGD oleh Analis Kesehatan melalui telepon</li> <li>10. Hasil pemeriksaan laboratorium di cetak</li> <li>11. Dilakukan verifikasi dan validasi hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>12. Hasil pemeriksaan laboratorium di catat dibuku</li> </ol>
--	---

	<p>penyerahan hasil laboratorium</p> <p>13. Hasil pemeriksaan laboratorium diserahkan kepada pasien atau pengirim</p>
Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Pelayanan rawat jalan :</p> <p>a. Senin – Jumat ( 07.00 – 15.00 )</p> <p>b. Sabtu – Minggu ( di Laboratorium Yanmasum Paviliun 07.00 – 15.00 )</p> <p>2. Pelayanan rawat inap dan IGD : 24 jam</p> <p>3. Waktu tunggu hasil lab kimia dan darah rutin : 140 menit</p>
Biaya	<p>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</p> <p>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</p>
Produk Pelayanan	<p>Kegiatan Pemeriksaan Laboratorium meliputi :</p> <p>1. Pemeriksaan darah lengkap (Hemoglobin, Lekosit, Eritrosit, Hematokrit, Trombosit, Diff Count)</p> <p>2. Pemeriksaan darah rutin (Hemoglobin, Lekosit, Eritrosit, Hematokrit, Trombosit)</p> <p>3. Pemeriksaan golongan darah</p> <p>4. Pemeriksaan KED/LED</p> <p>5. Pemeriksaan Malaria</p> <p>6. Pemeriksaan Hitung Reticulosit</p> <p>7. Pemeriksaan Lymf. Plasma Biru</p> <p>8. Pemeriksaan Morfologi Darah Tepi</p> <p>9. Pemeriksaan Hemostasis</p> <p>a. Pemeriksaan Masa Pembekuan (CT)</p> <p>b. Pemeriksaan Masa Pendarahan (BT)</p> <p>c. Pemeriksaan PTP</p> <p>d. Pemeriksaan APTT</p> <p>10. Pemeriksaan Urinalisa</p> <p>a. Pemeriksaan Urine Rutin</p> <p>11. Pemeriksaan faeces</p> <p>12. Pemeriksaan Reproduksi Sugestasi</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Tes Kehamilan</li> <li>b. Pemeriksaan Titer hCG</li> </ul>
	<p>13. Pemeriksaan Diabetes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Glukosa Sewaktu</li> <li>b. Pemeriksaan Glukosa Puasa</li> <li>c. Pemeriksaan Glukosa 2J PP</li> <li>d. Pemeriksaan Hb A1C</li> </ul>
	<p>14. Pemeriksaan Fungsi Ginjal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Ureum</li> <li>b. Pemeriksaan Creatinin</li> <li>c. Pemeriksaan Asam Urat</li> </ul>
	<p>15. Pemeriksaan Fungsi Hati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Bill Total</li> <li>b. Pemeriksaan Bill Direk</li> <li>c. Pemeriksaan Bill Indirek</li> <li>d. Pemeriksaan Protein Total</li> <li>e. Pemeriksaan Albumin</li> <li>f. Pemeriksaan SGOT - Pemeriksaan SGPT</li> </ul>
	<p>16. Pemeriksaan Fungsi Lemak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Kolesterol Total</li> <li>b. Pemeriksaan Triglyceride</li> <li>c. Pemeriksaan HDL-Cholesterol</li> <li>d. Pemeriksaan LDL-Cholesterol</li> </ul>
	<p>17. Pemeriksaan Elektrolit dan AGD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Na-K-Cl</li> <li>b. Pemeriksaan Analisa Gas Darah</li> </ul>
	<p>18. Pemeriksaan Infeksi Lain</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Anti Dengue (IgG-IgM)</li> <li>b. Pemeriksaan Anti Salmonella (typ.IgM)</li> <li>c. Pemeriksaan Widal -Pemeriksaan Anti-HIV</li> </ul>
	<p>19. Pemeriksaan Hepatitis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. HBs Ag</li> </ul>
	<p>20. Pemeriksaan Endotiroid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan T3</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Pemeriksaan T4</li> <li>c. Pemeriksaan TSH</li> <li>d. Pemeriksaan FT4 (Free T4)</li> </ul> <p>21. Pemeriksaan Tuberculosis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan BTA Mikroskopis</li> </ul> <p>22. Pemeriksaan Mikrobiologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Mikroskopis Gram</li> <li>b. Pemeriksaan Kultur / Sensitifitas</li> </ul> <p>23. Pemeriksaan Analisa LCS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Jumlah Sel</li> <li>b. Pemeriksaan Hitung Jenis Sel</li> <li>c. Pemeriksaan Glukosa</li> <li>d. Pemeriksaan Protein Total</li> <li>e. Pemeriksaan Nonne &amp; Pandy</li> </ul> <p>24. Pemeriksaan Analisa Cairan Pleura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Jumlah Sel</li> <li>b. Pemeriksaan Hitung Jenis Sel</li> <li>c. Pemeriksaan Glukosa</li> <li>d. Pemeriksaan Protein Total</li> <li>e. Pemeriksaan Rivalina Test</li> </ul> <p>25. Pemeriksaan Covid-19 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Swab PCR</li> <li>b. Swab Antigen</li> <li>c. TCM</li> </ul>
<p>Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> </ul>

	8.  : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepmenkes Nomor 364/Menkes/SK/III/2003 tahun 2003 tentang Laboratorium Kesehatan</li> <li>2. Kepmenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> </ol>
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung pelayanan laboratorium</li> <li>2. Ruang pendaftaran dan pengambilan hasil</li> <li>3. Ruang tunggu pasien</li> <li>4. Ruangan Kepala Instalasi</li> <li>5. Ruangan Dokter</li> <li>6. Ruangan petugas</li> <li>7. Ruang administrasi</li> <li>8. Ruang kordik / mahasiswa</li> <li>9. Ruang jaga 24 jam</li> <li>10. Ruang tindakan dan pemeriksaan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pengambilan spesimen RSPAD</li> <li>b. Ruang pengambilan sampel sputum</li> <li>c. Ruang pengambilan sampel lab Yanmasum Paviliun</li> <li>d. Ruang Unit Tranfusi Darah</li> <li>e. Ruang Bank Darah</li> <li>f. Ruang pemeriksaan laboratorium kimia klinik, hematologi dan imunoserologi</li> <li>g. Ruang pemeriksaan urinalisa dan faeces</li> <li>h. Ruang penyimpanan Bank Darah</li> <li>i. Ruang pemeriksaan PCR / Antigen / TCM dengan hepa filter</li> <li>j. Ruang penyimpanan reagen dan B3</li> </ol> </li> <li>11. Refrigerator</li> <li>12. Freezer</li> <li>13. Meja</li> <li>14. Kursi</li> <li>15. Alat kesehatan cangguh : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alat-alat untuk pemeriksaan kimia klinik :</li> </ol> </li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Chemistry Automatic Analyser</li> <li>2) Electrolit Analyser</li> <li>3) Blood Gas Analyzer</li> <li>4) Mikropipet dengan berbagai ukuran</li> <li>5) Timer</li> <li>6) Glukometer</li> <li>7) Autoklik Lancet.</li> <li>8) Tabung reaksi</li> <li>9) Blue tip dan yellow tip</li> <li>10) Peralatan pendukung lainnya.</li> </ol> <p>b. Alat-alat untuk pemeriksaan Hematologi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hematologi Analyzer</li> <li>2) Mikroskop Binokuler</li> <li>3) Counter cell.</li> <li>4) Bilik Hitung.</li> <li>5) Timer.</li> <li>6) Mikropipet.</li> <li>7) Autoklik Lancet.</li> <li>8) Object Glass, Deck Glass dan peralatan gelas lainnya.</li> <li>9) Yellow tips, Blue tips</li> <li>10) Peralatan pendukung lainnya.</li> </ol> <p>c. Alat – alat Pemeriksaan Immunoserologi Analyser :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Centrifuge.</li> <li>2) Mikropipet berbagai ukuran.</li> <li>3) Timer</li> <li>4) Tabung-tabung reaksi dan peralatan gelas lainnya.</li> <li>5) Blue tip dan yellow tip</li> <li>6) Rotator</li> <li>7) Peralatan pendukung lainnya.</li> </ol> <p>d. Alat-alat untuk pemeriksaan Mikrobiologi Analyser :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mikroskop Binokuler</li> </ol>
--	--






	<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Bact Alert</li> <li>3) Vitex</li> <li>4) Autoklaf</li> <li>5) Inkubator</li> <li>6) Gelas Ukur</li> <li>7) Lampu spirtus</li> <li>8) Kawat Ose</li> <li>9) Safety cabinet lampu UV untuk sterilisasinya.</li> <li>10) Object Glass</li> <li>11) Specimen container</li> <li>12) Peralatan pendukung lainnya.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>16. Perbekalan kesehatan</li> <li>17. Kursi periksa</li> <li>18. Trolley tindakan</li> <li>19. Instrumen</li> <li>20. Obat-obatan</li> <li>21. Perangkat komputer</li> <li>22. Printer</li> <li>23. TV</li> <li>24. ATK</li> <li>25. CCTV</li> <li>26. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>27. AC</li> <li>28. Air Purifier</li> <li>29. APAR</li> <li>30. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>31. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>32. Spoolhoek</li> <li>33. Telepon internal</li> <li>34. Telepon genggam / tablet</li> <li>35. Kamar mandi petugas</li> <li>36. Kamar mandi pasien</li> <li>37. Dapur dan ruang makan petugas</li> </ul>
Kompetensi	1. Dokter Spesialis Mikrobiologi Klinik


Pelaksana	2. Dokter Spesialis Patologi Klinik 3. Analis
Pengawasan Internal	Dirjangmed ( Direktur Penunjang Medik )
Jumlah pelaksana	1. Dokter Spesialis Mikrobiologi Klinik : 4 orang 2. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 10 orang 3. Analis : 77 orang
Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai SPO 2. Petugas kompeten 3. Kepastian mendapatkan pelayanan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI 2. Petugas kompeten 3. Alat terkalibrasi 4. Ruangan bersih 5. Pemakaian APD petugas sesuai standar 6. Tersedia papan informasi keselamatan 7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi Petugas keamanan siap 24 jam
Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM 2. Evaluasi indikator mutu nasional 3. Survey kepuasan masyarakat



## I. PELAYANAN RADIOLOGI LABORATORIUM PATOLOGI ANATOMI

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	Pasien sudah melakukan pendaftaran / sudah terdaftar sebagai pasien Rawat Jalan, IGD, Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto
Sistem/mekanisme	Setiap hari kerja Jam: 07.00-14.00
Prosedur	<p>Aspirasi Jarum Halus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Lab. PA dengan membawa Formulir Pengantar Pemeriksaan PA</li> <li>2. Petugas memeriksa kelengkapan Formulir Pengantar Pemeriksaan PA dan melakukan registrasi PA</li> <li>3. Petugas memberi penjelasan tentang Prosedur AJH, dan meminta Pasien untuk menandatangani Informed Consent</li> <li>4. Pasien dipanggil masuk ke R.FNAB dan dilakukan tindakan AJH oleh Dokter Sp.PA</li> <li>5. Pasien diperbolehkan pulang dan kembali ke Lab.PA pada hari hasil AJH dapat diambil, dengan membawa formulir pengambilan hasil.</li> </ol> <p>Sampel cairan / jaringan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/ keluarga Pasien/ Petugas Ruangan datang ke Lab. PA dengan membawa sampel cairan/jaringan disertai Formulir Pengantar Pemeriksaan PA.</li> <li>2. Petugas memeriksa kelengkapan Formulir Pengantar pemeriksaan PA, mencocokkan dengan</li> </ol>

	<p>identitas sampel yang dibawa dan melakukan registrasi PA.</p> <p>3. Petugas PA memberi penjelasan tentang lama pemeriksaan dan memberi formulir pengambilan</p> <p>4. Pasien keluarga pasien diminta kembali lagi pada hari pengambilan hasil seperti formulir pengambilan</p>
Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Aspirasi jarum halus : 1 hari Kerja</p> <p>2. Sitologi cairan/Hapusan tanpa Blok Sel : 1 Hari Kerja</p> <p>3. Sitologi Blok dan Histopatologi Kecil: 5 hari</p> <p>4. Histopatologi Besar : 7 Hari.</p>
Biaya	<p>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</p> <p>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</p>
Produk Pelayanan	<p>1. Pap Smear/Hapusan cervix</p> <p>2. Hapusan Tunggal</p> <p>3. Sitologi tanpa Blok</p> <p>4. Sitologi dengan Blok</p> <p>5. Aspirasi jarum halus Superfisial</p> <p>6. Aspirasi jarum halus dengan Guiding</p> <p>7. Hispatologi Kecil</p> <p>8. Hispatologi besar</p>
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<p>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</p> <p>2.  : 081119222656</p> <p>3.  : 081216672002</p> <p>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></p> <p>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></p> <p>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></p> <p>7.  : @rspadgs</p>

	8.  : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepmenkes Nomor 364/Menkes/SK/III/2003 tahun 2003 tentang Laboratorium Kesehatan</li> <li>2. Kepmenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> </ol>
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung pelayanan laboratorium</li> <li>2. Ruang pendaftaran dan pengambilan hasil</li> <li>3. Ruang tunggu pasien</li> <li>4. Ruangan Kepala Instalasi</li> <li>5. Ruangan Dokter</li> <li>6. Ruangan petugas</li> <li>7. Ruang administrasi</li> <li>8. Ruang kordik / mahasiswa</li> <li>9. Ruang jaga 24 jam</li> <li>10. Ruang tindakan dan pemeriksaan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pemeriksaan aspirasi jarum halus</li> <li>b. Ruang pemeriksaan sampel cairan / jaringan</li> <li>c. Ruang penyimpanan reagen dan B3</li> </ol> </li> <li>11. Refrigerator</li> <li>12. Freezer</li> <li>13. Meja</li> <li>14. Kursi</li> <li>15. Mikroskop</li> <li>16. Perbekalan kesehatan</li> <li>17. Kursi periksa</li> <li>18. Trolley tindakan</li> <li>19. Instrumen</li> <li>20. Obat-obatan</li> <li>21. Perangkat komputer</li> <li>22. Printer</li> <li>23. TV</li> <li>24. ATK</li> <li>25. CCTV</li> </ol>

	<p>26. Lemari dokumen dan formulir</p> <p>27. AC</p> <p>28. Air Purifier</p> <p>29. APAR</p> <p>30. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>31. Tempat sampah medis dan non medis</p> <p>32. Spoolhoek</p> <p>33. Telepon internal</p> <p>34. Telepon genggam / tablet</p> <p>35. Kamar mandi petugas</p> <p>36. Kamar mandi pasien</p> <p>37. Dapur dan ruang makan petugas</p>
Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis PA</p> <p>2. Analis Kesehatan</p>
Pengawasan Internal	Dirjangmed ( Direktur Penunjang Medik )
Jumlah pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis PA : 8 orang</p> <p>2. Analis Kesehatan : 20 orang</p>
Jaminan pelayanan	<p>1. Pelayanan sesuai SPO</p> <p>2. Petugas kompeten</p> <p>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</p>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</p> <p>2. Petugas kompeten</p> <p>3. Alat terkalibrasi</p> <p>4. Ruangan bersih</p> <p>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</p> <p>6. Tersedia papan informasi keselamatan</p> <p>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</p> <p>8. Petugas keamanan siap 24 jam</p>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</p> <p>2. Evaluasi indikator mutu nasional</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat</p>



## J. PELAYANAN RADIOLOGI REHABILITASI MEDIK

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Dokumen medis tersedia</li> <li>3. Melengkapi persyaratan administrasi</li> </ol>
Sistem / mekanisme	Setiap hari kerja 07.00 – 14.00
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dari loket pendaftaran</li> <li>2. Menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>3. Pemanggilan pasien</li> <li>4. Pemeriksaan fisik dan anamesa</li> <li>5. Bila diperlukan dilakukan pemeriksaan penunjang</li> <li>6. Tindakan rehabilitasi medik</li> <li>7. Selesai tindakan, pasien diberikan edukasi untuk kontrol dan penyelesaian administrasi</li> <li>8. Untuk pasien rawat inap, pelayanan rehabilitasi medik akan dikoordinasikan oleh perawat ruangan sesuai dengan instruksi Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) dan petugas rehabilitasi medik akan visit ke ruangan</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	15-30 menit
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Fisioterapi</li> <li>2. Pelayanan Okupasi Terapi</li> <li>3. Pelayanan Orthotic Prostetic</li> </ol>










	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Pelayanan Terapi Wicara</li> <li>5. Pelayanan Fisioterapi Anak</li> </ul>
<p>Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ul>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepmenkes Nomor 378/Menkes/SK/IV/2008 tahun 2008 tentang Pedoman Pelayanan Rehabilitasi Medik</li> <li>2. Kepmenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> </ul>
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan</li> <li>2. Alat-alat pemeriksaan</li> <li>3. Alat-alat kantor</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik</li> <li>2. Fisioterapis</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik : 4 orang</li> <li>2. Fisioterapis : 30 orang</li> </ul>
Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
<p>Evaluasi kinerja Pelaksana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>



## K. PELAYANAN KAMAR OPERASI

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah direncanakan untuk dioperasi</li> <li>2. Dokumen medis tersedia</li> <li>3. Pasien datang diantar petugas ruangan di kamar operasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan</li> </ol>
Sistem / mekanisme	<p>Untuk semua pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas RS yang terkait (IGD, VK, Ruangan, Poliklinik) mendaftarkan pasien yang akan dioperasi terlebih dahulu ke IKO</li> <li>2. Untuk Kelengkapan Data Pasien yang akan dioperasi sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rekam Medis Pasien</li> <li>b. Inform Concern (Surat pernyataan operasi)</li> <li>c. Hasil Pemeriksaan Penunjang Lengkap</li> <li>d. Rekomendasi dari dokter anestesi</li> </ol> </li> <li>3. Pasien Diharuskan Puasa minimal : Liquid/air putih 2 jam, teh / susu 4 jam, makanan padat 6 jam</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operasi kecil : 20-30 menit</li> <li>2. Operasi sedang : 1 jam- 2jam</li> <li>3. Operasi besar : 4-5 jam</li> <li>4. Operasi Elektif (Direncanakan) Pada Jam Kerja :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin s.d Kamis : Pukul 08.00 – 16.00 WIB</li> <li>b. Jum'at : Pukul 08.00 – 15.00 WIB</li> </ol> </li> <li>5. Operasi Emergency : 24 Jam</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Rawat inap/IGD direncanakan dilakukan operasi.</li> <li>2. Pasien diantar petugas menuju kamar operasi</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas kamar operasi mengecek kesiapan pasien dan mengecek hasil pemeriksaan penunjang yg diperlukan utk keperluan operasi</li> <li>4. Pemanggilan pasien</li> <li>5. Petugas kamar operasi mempersiapkan peralatan operasi</li> <li>6. Dokter anastesi melakukan edukasi kepada pasien untuk persetujuan tindakan anastesi</li> <li>7. Tim kamar operasi yang dipimpin oleh dokter operator melakukan tindakan operasi sesuai dengan jenis penyakitnya</li> <li>8. Setelah tindakan operasi selesai, pasien diobservasi di ruang pilih sadar</li> <li>9. Setelah sadar pasien dibawa ke ruang rawat inap untuk perawatan selanjutnya</li> </ol>
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operasi Bedah sesuai sub spesialisik</li> <li>2. Operasi Obsgyn</li> <li>3. Operasi THT</li> <li>4. Operasi Mata</li> </ol>
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>

<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital)</li> <li>3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter</li> <li>4. Ruangan Perawat</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> <li>6. Ruang administrasi</li> <li>7. Kamar mandi pasien</li> <li>8. Bed periksa</li> <li>9. Meja</li> <li>10. Kursi</li> <li>11. Tensimeter</li> <li>12. Stetoskop</li> <li>13. Termometer</li> <li>14. Timbangan badan</li> <li>15. Senter</li> <li>16. Lampu baca ronsen</li> <li>17. Trolley emergency</li> <li>18. Trolley tindakan</li> <li>19. Instrumen</li> <li>20. Obat-obatan</li> <li>21. Perangkat komputer</li> <li>22. Printer</li> <li>23. ATK</li> <li>24. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>25. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>26. AC</li> <li>27. Air Purifier</li> <li>28. APAR</li> <li>29. Tabung oksigen</li> <li>30. Wastafel / tempat cuci tangan</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>31. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>32. Spoolhoek</li> <li>33. Kulkas obat</li> <li>34. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Sub Spesialis Bedah</li> <li>2. Dokter Spesialis Obsgyn</li> <li>3. Dokter Spesialis THT</li> <li>4. Dokter Spesialis Mata</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	Perawat kamar operasi :
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ul>



## L. PELAYANAN ANESTESI

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	1. Jadwal pelayanan : Senin-Kamis : 07.00-14.00 WIB Jumat : 07.00-11.00 WIB 2. Pasien sudah terdaftar 3. Dokumen medis tersedia 4. Persyaratan administrasi lengkap
Prosedur	Untuk pasien persiapan operasi di Poliklinik Anestesi : 1. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran 2. Petugas rekam medis menyiapkan dokumen medis pasien 3. Perawat melakukan pemanggilan pasien 4. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan <i>vital sign</i> 5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 6. Apabila diperlukan dilakukan tindakan medis dan pemeriksaan penunjang 7. Pasien diarahkan ke Poliklinik yang merujuk atau Instalasi Kamar Operasi untuk konfirmasi penjadwalan operasi selanjutnya
Jangka Waktu Pelayanan	6. Operasi kecil : 20-30 menit 7. Operasi sedang : 1 jam- 2jam 8. Operasi besar : 4-5 jam
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )

	2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	Pemeriksaan dokter dan persetujuan operasi
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	 : Tersedia di berbagai area rumah sakit  : 081119222656  : 081216672002  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a>  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a>  : <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a>  : @rspadgs  : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
Sarana dan Prasarana	1. Loker pendaftaran 2. Ruangan anamnesa dan pengukuran TTV (Tanda-tanda Vital) 3. Ruangan untuk pemeriksaan dokter 4. Ruangan Perawat 5. Ruang tunggu pasien 6. Ruang administrasi 7. Kamar mandi pasien 8. Bed periksa 9. Meja 10. Kursi 11. Tensimeter 12. Stetoskop 13. Termometer 14. Timbangan badan 15. Senter 16. Lampu baca ronsen



	<ul style="list-style-type: none"> <li>17. Trolley emergency</li> <li>18. Trolley tindakan</li> <li>19. Instrumen</li> <li>20. Obat-obatan</li> <li>21. Perangkat komputer</li> <li>22. Printer</li> <li>23. ATK</li> <li>24. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>25. Formulir rawat jalan dan pemeriksaan penunjang</li> <li>26. AC</li> <li>27. Air Purifier</li> <li>28. APAR</li> <li>29. Tabung oksigen</li> <li>30. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>31. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>32. Spoolhoek</li> <li>33. Kulkas obat</li> <li>34. Telepon internal</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Anestesi</li> <li>2. Perawat / penata anestesi</li> </ul>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Anestesi : 19 orang</li> <li>2. Perawat / penata anestesi : 43 orang</li> </ul>
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuai standar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ul>

Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li><li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li><li>3. Survey kepuasan masyarakat</li></ol>
-------------------------------	---








## M. PELAYANAN GIZI

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<p>Jadwal distribusi makanan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Makan pagi : pukul 06.00 – 07.00 WIB</li><li>2. Snack pagi : pukul 09.00 – 10.00 WIB</li><li>3. Makan siang : pukul 12.00 – 14.00 WIB</li><li>4. Snack sore : pukul 15.00 – 16.00 WIB</li><li>5. Makan malam: pukul 17.00 – 19.00 WIB</li></ol> <p>Persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Konsultasi Gizi pasien rawat inap dilakukan kepada pasien yang menjalani rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto, dengan hasil skor skrining gizi &gt; 2 atau kondisi khusus.</li><li>2. Pasien yang dirawat di bangsal/ruang rawat inap, atas perintah dokter yang memeriksa untuk memperoleh diet sesuai dengan penyakitnya.</li><li>3. Pasien mendapatkan diet dari Instalasi Gizi.</li><li>4. Pasien yang baru masuk di ruang rawat dan melewati jam distribusi makanan, diberikan diet makanan sesuai untuk jam distribusi berikutnya.</li><li>5. Petugas ahli gizi melakukan pengkajian diet pasien.</li><li>6. Petugas ahli gizi melakukan monitoring dan evaluasi.</li><li>7. Penyesuaian diet pasien sesuai dengan diagnose, kondisi dan kebutuhan zat gizi pasien</li></ol>

	<p>Persyaratan Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien rawat jalan yang membawa surat rujukan dari dokter di poli untuk konsultasi gizi di poliklinik gizi</li> <li>2. Pasien rujukan dari dokter luar rumah</li> <li>3. sakit yang mendaftar di bagian pendaftaran rawat jalan dan langsung ke poliklinik gizi</li> </ol>
<p>Sistem/Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bagi pasien yang merupakan rujukan dari dokter di poliklinik langsung datang ke poliklinik gizi</li> <li>b. Bagi pasien yang bukan merupakan rujukan dari dokter, pasien mendaftar terlebih dahulu di bagian pendaftaran.</li> <li>c. Ahli Gizi memberikan konsultasi gizi</li> </ol> <p>Prosedur konsultasi gizi bagi pasien rawat inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Masuk Ruang Perawatan</li> <li>2. Skrining /penapisan gizi oleh perawat ruangan.</li> <li>3. Bila hasil skrining gizi menunjukkan pasien beresiko malnutrisi, maka dilakukan pengkajian/ assesmen gizi dan dilanjutkan dengan langkah-langkah proses asuhan gizi terstandar oleh Dietesien.</li> </ol> <p>Prosedur penyediaan diet makanan pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ahli gizi menerima pesanan diet dari ruang rawat inap sesuai data yang tertulis pada buku bon pesanan makanan pasien, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nama ruang rawat</li> <li>b. Tanggal</li> <li>c. Nama pasien</li> <li>d. Nomer rm</li> <li>e. Diagnose pasien</li> <li>f. Kelas perawatan</li> </ol> </li> </ol>

	<p>g. Kamar perawatan</p> <p>h. Jenis diet.</p> <p>2. Ahli gizi melakukan rekapitulasi pesanan makanan pasien dari ruang rawat inap</p> <p>3. Ahli gizi melaksanakan kegiatan perencanaan kebutuhan bahan dan peralatan untuk penyediaan makanan pasien</p> <p>4. Ahli gizi mengkoordinir tim gizi di Instalasi Gizi untuk melaksanakan kegiatan penyelenggaraan makanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengadaan bahan</li> <li>b. Penerimaan dan penyimpanan bahan</li> <li>c. Persiapan dan pengolahan makanan</li> <li>d. Distribusi makanan</li> <li>e. Penyajian makanan di ruang rawat inap</li> </ol> <p>5. Petugas pranata jamuan (pramusaji) mengecek kesesuaian data pasien dengan label diet dan menempelkan label diet ke alat makan pasien.</p> <p>6. Petugas pengolah makanan (juru masak) melakukan proses pembagian makanan ke dalam alat makan pasien sesuai dengan diet yang tertulis pada label diet.</p> <p>7. Petugas pranata jamuan melakukan proses pengemasan makanan dan pemberian garnish.</p> <p>8. Petugas pengolah makanan melakukan serah terima makanan pasien kepada petugas pranata jamuan sesuai dengan jumlah, jenis diet dan kelas perawatan pasien.</p> <p>9. Petugas pranata jamuan menerima makanan tersebut dan menempatkan pada troli (kereta makan).</p> <p>10. Petugas pranata jamuan mengantarkan dan menyajikan diet/makanan ke tiap ruang perawatan sesuai dengan nama pasien, kelas</p>
--	---

	<p>perawatan dan jenis diet yang tertera pada label diet.</p> <p>11. Petugas pranata jamuan mengambil kembali alat makan pasien di ruang rawat inap untuk dibersihkan, dengan jarak waktu kurang lebih 1 jam setelah makanan selesai disajikan.</p> <p>12. Petugas gizi melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan petugas ruang rawat inap apabila terjadi perubahan diet, pembatalan diet, penambahan pasien baru dan pasien pulang.</p>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan / rawat inap dilaksanakan di hari kerja dari pukul 07.00 WIB – 14.00 WIB</li> <li>2. Persiapan bahan makanan : &lt; 60 menit</li> <li>3. Pengolahan makanan : &lt; 120 menit</li> <li>4. Distribusi makanan : &lt; 60 menit</li> <li>5. Penyajian makanan : &lt; 30 menit</li> </ol>
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi gizi rawat inap</li> <li>2. Penyediaan diet makanan pasien rawat inap</li> </ol>
Penanganan Pengaduan Dan Masukan Saran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customer@rspadgs.net">customer@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>

<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 26 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktek Tenaga Gizi</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit</li> </ol>
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Alat Tulis</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Form Asuhan Gizi</li> <li>6. Leaflet Konsultasi Gizi</li> <li>7. Timbangan Berat Badan</li> <li>8. Microtoice</li> <li>9. Meteran Pita LLA</li> <li>10. Ruangan Kepala Instalasi</li> <li>11. Ruangan edukasi</li> <li>12. Ruangan nutrisisionis</li> <li>13. Ruangan rapat</li> <li>14. Ruangan kordik / mahasiswa</li> <li>15. Ruangan penerimaan bahan makanan</li> <li>16. Ruangan pengolahan makanan</li> <li>17. Ruangan penyimpanan bahan makanan</li> <li>18. Ruangan distribusi makanan</li> <li>19. Freezer daging dan ikan</li> <li>20. Kulkas bahan makanan dan buah</li> <li>21. Alat pengukur kualitas telur</li> <li>22. Alat pengukur kualitas bahan makanan / tes anti borax dll</li> <li>23. Alat pengukur kelembaban ruangan</li> <li>24. Alat penangkap serangga / lalat</li> <li>25. Pantum edukasi makanan</li> <li>26. Papan data diet pasien</li> <li>27. Timbangan</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>28.Peralatan persiapan makanan</li> <li>29.Peralatan penyimpanan makanan</li> <li>30.Peralatan pengolahan makanan</li> <li>31.Alat makan pasien</li> <li>32.Trolley makan pasien</li> <li>33.Peralatan cuci alat masak dan alatmakan</li> <li>34.Kamar mandi petugas</li> <li>35.Trolley makanan</li> <li>36.Perangkat komputer</li> <li>37.Printer</li> <li>38.Kertas</li> <li>39.Formulir</li> <li>40.Lemari dokumen dan formulir</li> <li>41.TV</li> <li>42.AC</li> <li>43.Air purifier</li> <li>44.Alat memasak</li> <li>45.Tempat sampah non medis</li> </ul>
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Gizi Klinik</li> <li>2. Ahli gizi/Nutrisionis</li> <li>3. Penata Gizi</li> <li>4. Pengolah makanan</li> <li>5. Pranata jamuan</li> </ul>
Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
Jumlah pelaksana	131 orang ( diatur dalam shift )
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian diet dan pemenuhan nutrisi sesuai dengan kondisi pasien</li> </ul>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> </ul>




	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



## N. PELAYANAN AMBULAN

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien/pasien sudah berkomunikasi dengan petugas IGD atau Ruang perawatan</li> <li>2. Pasien memenuhi syarat medis untuk di tunjuk atau alih rawat atau pulang atas permintaan sendiri (APS)</li> <li>3. Melengkapi persyaratan administrasi</li> </ol>
Sistem/mekanisme	Setiap hari (24 jam)
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga pasien mengajukan permintaan rujuk/pulang atas permintaan sendiri</li> <li>2. Perawat menghubungi petugas ambulans</li> <li>3. Operator/perawat berkomunikasi dengan kru ambulans / driver</li> <li>4. Menyiapkan dokumen medis pasien</li> <li>5. Menyiapkan perawat pendamping</li> <li>6. Menyiapkan ambulans</li> </ol>
Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan dengan lokasi tujuan
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambulan hospital</li> <li>2. Ambulan mini icu</li> <li>3. Ambulan jenazah</li> </ol>









<p>Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a></li> <li>6. <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>7.  : @rspadgs</li> <li>8.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU penanggulangan bencana nomor 24 tahun 2007</li> <li>2. Kepmenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> </ol>
<p>Sarana dan Prasarana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambulan hospital</li> <li>2. Ambulan mini ICU</li> <li>3. Ambulan jenazah</li> <li>4. Peralatan emergensi</li> <li>5. Obat-obat emergensi</li> <li>6. Kit emergency</li> <li>7. Tabung oksigen</li> </ol>
<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>Sopir ambulan terlatih penanganan gawat darurat</p>
<p>Pengawasan Internal</p>	<p>Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )</p>
<p>Jumlah pelaksana</p>	<p>5 orang</p>
<p>Jaminan Pelayanan</p>	<p>Pelayanan sesuai SOP</p>
<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> </ol>

		7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi
		8. Petugas pengamanan siap 24 jam
Evaluasi Pelaksana	kinerja	1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM 2. Survey kepuasan masyarakat



## O. PELAYANAN PEMULASARAN JENAZAH

<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terima jenazah dari internal atau eksternal RS</li> <li>2. Identitas jenazah</li> </ol>
Sistem/mechanisme	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima dan identifikasi jenazah.</li> <li>2. Menyiapkan bahan dan alat pemulasaraan jenazah.</li> <li>3. Petugas melakukan pemulasaraan jenazah meliputi memandikan, merawat, membungkus/mengkafani dan merapikan.</li> <li>4. Petugas melaporkan jenazah Mr X pada dinas sosial</li> <li>5. Jenazah di tempatkan di ruang persemayaman atau disimpan di lemari pendingin jika jenazah belum diketahui identitas/keluarga</li> <li>6. Keluarga Menyelesaikan administrasi.</li> <li>7. Petugas mobil jenazah mengantar ke rumah duka</li> </ol>
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Rumah Duka</li> <li>2. Ruang pemulasara jenazah</li> <li>3. Ruang memandikan jenazah</li> <li>4. Ruang administrasi</li> <li>5. Ruang kepala unit forensik</li> <li>6. Ruang dokter</li> <li>7. Ruang pelaksana pemulasara</li> <li>8. Kamar mandi petugas</li> <li>9. Kamar mandi keluarga / pengunjung</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Printer</li> <li>12. ATK</li> <li>13. Formulir</li> </ol>

	14. Lemari dokumen dan formulir 15. Meja 16. Kursi 17. AC 18. TV 19. Air purifier 20. Freezer 21. Perbekalan kesehatan untuk formalinisasi 22. Perbekalan kesehatan untuk pemulasara jenazah 23. Perlengkapan pemulasara jenazah
Prosedur	1. Jenazah dibawa oleh petugas ke kamar Jenazah 2. Petugas mengecek kondisi jenazah 3. Petugas memandikan jenazah 4. Petugas melakukan pemulasaranjenazah sesuai dengan agama dan kepercayaannya
Jangka Waktu Pelayanan	≤ 2 Jam (prosedur 1 s/d 3)
Biaya	1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS ) 2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )
Produk Pelayanan	Pemulasaran jenazah
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	 : Tersedia di berbagai area rumah sakit  : 081119222656  : 081216672002  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a>  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a>  : <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a>  : @rspadgs  : rspadofficial
<b>MANUFACTURING</b>	

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang–Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431)</li> <li>2. Kepmenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> <li>3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Forensik</li> <li>2. Dokter Gigi Spesialis Forensik</li> <li>3. Pelaksana pemulasara</li> </ol>
Pengawasan Internal	Diryankes ( Direktur Pelayanan Kesehatan )
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Forensik : 2 orang</li> <li>2. Dokter Gigi Spesialis Forensik : 1 orang</li> <li>3. Pelaksana pemulasara : 13 orang</li> </ol>
Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai SOP
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas pengamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>



## G. PELAYANAN CEREBRO VASCULER CENTER

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah melakukan pendaftaran</li> <li>2. Pasien sudah membawa surat/form permintaan DSA sesuai indikasi dari Dokter</li> </ol>
Sistem/mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pusat layanan yang menangani gangguan sirkulasi darah otak pada kasus <i>Cerebro Vascular Disease (CVD) / Stroke</i></li> <li>2. Memberikan pelayanan komprehensif dan holistik multi disiplin ilmu kedokteran (<i>neurologist, radiologist, anesthesiologist, internist, pulmonologist, radiologist, cardiologist, dan bidang lainnya</i>) melalui konsultasi dan evaluasi para ahli di bidang terkait.</li> <li>3. Sistem pelayanan <i>One Stop Service</i> dilengkapi dengan kamar perawatan <i>One Day Care</i> yang sangat nyaman.</li> <li>4. Intervensi bertujuan sebagai <i>brainrestoration</i> dan <i>prevention</i>.</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke loket pendaftaran</li> <li>2. Setelah mendapat surat/form permintaan tindakan DSA</li> <li>3. Surat/ form permintaan pemeriksaan radiologi diserahkan kepada petugas</li> <li>4. Pemanggilan pasien, dilakukan sesuai urutan kedatangan pasien, kecuali pasien gawat darurat harus dilayaniterlebih dahulu</li> <li>5. Pemeriksaan DSA sesuai dengan permintaan dokter klinisi</li> <li>6. Selesai tindakan pasien diobservasi di ruang CVC</li> <li>7. Pasien pemulihan paska DSA di ruangan CVC diperbolehkan pulang setelah 4 jam observasi tidak ada keluhan</li> </ol>



Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan penunjang sebelum tindakan : 1 hari sebelum tindakan</li> <li>2. Pemeriksaan DSA : 30 – 60 menit</li> <li>3. Pemulihan paska DSA : 4 jam</li> </ol>
Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan tarif BJPS Kesehatan yang telah ditetapkan ( pasien BPJS )</li> <li>2. Sesuai dengan Buku Tarif Pasien Umum RSPAD Gatot Soebroto ( pasien umum )</li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawatan pasien pra DSA</li> <li>2. Perawatan pasien paska DSA</li> <li>3. Penanganan pasien stroke</li> <li>4. Penanganan <i>brainrestoration</i> dan <i>prevention</i>.</li> <li>5. Penanganan pasien TACHE</li> </ol>
Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  : Tersedia di berbagai area rumah sakit</li> <li>2.  : 081119222656</li> <li>3.  : 081216672002</li> <li>4.  : <a href="http://www.rspadgs.net.id">www.rspadgs.net.id</a></li> <li>5.  : <a href="mailto:rspadcustomer@gmail.com">rspadcustomer@gmail.com</a> <a href="mailto:customercare@rspadgs.net">customercare@rspadgs.net</a></li> <li>6.  : @rspadgs</li> <li>7.  : rspadofficial</li> </ol>
<b>MANUFACTURING</b>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepmenkes Nomor 1014 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi</li> <li>2. Permenkes nomor 375/MENKES/SK/III/2007 tentang standart pelayanan radiologi</li> <li>3. Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> </ol>
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung pelayanan radiologi</li> <li>2. Ruang pendaftaran dan pengambilan hasil</li> <li>3. Ruang tunggu pasien</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ruang tindakan DSA</li> <li>5. Ruangan Kepala Instalasi</li> <li>6. Ruangan Dokter</li> <li>7. Ruangan petugas</li> <li>8. Ruang administrasi</li> <li>9. Ruang kordik / mahasiswa</li> <li>10. Ruang jaga 24 jam</li> <li>11. Perbekalan kesehatan</li> <li>12. Trolley emergency</li> <li>13. Trolley tindakan</li> <li>14. Instrumen</li> <li>15. Obat-obatan</li> <li>16. Perangkat komputer</li> <li>17. Printer</li> <li>18. TV</li> <li>19. ATK</li> <li>20. CCTV</li> <li>21. Lemari dokumen dan formulir</li> <li>22. AC</li> <li>23. Air Purifier</li> <li>24. APAR</li> <li>25. Tabung oksigen</li> <li>26. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>27. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>28. Spoolhoek</li> <li>29. Kulkas obat</li> <li>30. Telepon internal</li> <li>31. Telepon genggam / tablet</li> <li>32. Kamar mandi petugas</li> <li>33. Kamar mandi pasien</li> <li>34. Dapur dan ruang makan petugas</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> <li>2. Perawat</li> </ol>
Pengawasan Internal	Dirjangmed ( Direktur Penunjang Medik )

Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Radiologi Intervensi : 5 orang</li> <li>2. Perawat : 14 orang</li> </ol>
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai SPO</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Kepastian mendapatkan pelayanan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah sakit terakreditasi nasional / internasional JCI</li> <li>2. Petugas kompeten</li> <li>3. Alat terkalibrasi</li> <li>4. Ruangan bersih</li> <li>5. Pemakaian APD petugas sesuaistandar</li> <li>6. Tersedia papan informasi keselamatan</li> <li>7. Tersedia APAR, petunjuk arah dan jalur evakuasi</li> <li>8. Petugas keamanan siap 24 jam</li> </ol>
Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi indikator mutu sesuai SPM</li> <li>2. Evaluasi indikator mutu nasional</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat</li> </ol>

**BAB III**  
**JAMINAN PELAYANAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN ,**  
**DAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN**

**P. JAMINAN PELAYANAN**

Seluruh pasien yang mendaftar dan dilayani di RSPAD Gatot Soebroto Pelayanan ini dijamin dengan petugas yang kompeten, kepastian persyaratan, waktu dan biaya pelayanan serta dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

**Q. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

RSPAD Gatot Soebroto dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebijakan, pedoman dan prosedur (SOP) yang merupakan implementasi dari standar akreditasi rumah sakit nasional / internasional JCI dengan mengutamakan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

**R. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan dengan:

1. Monitoring mutu pelayanan sesuai dengan indikator Standar Pelayanan Minimal
2. Monitoring mutu pelayanan sesuai dengan indikator mutu nasional
3. Survei kepuasan masyarakat
4. Laporan pengaduan.

**S. PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI**

Pemberian informasi tentang pelayanan di RSPAD Gatot Soebroto dilakukan melalui :

1. Media cetak : leaflet, spanduk, poster, banner indoor dan outdoor, baliho
2. Papan informasi
3. Website
4. Instagram
5. Youtube

6. TV Informasi
7. Edukasi dengan audio
8. Edukasi dan informasi langsung oleh petugas

## **T. PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN**

Penanganan Pengaduan:

### **1. Penerimaan**

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui beberapa media penerimaan ( langsung / tertulis / surat / sms / media cetak / media elektronik);

### **2. Identifikasi awal**

Identifikasi awal berdasarkan data pengaduan yang masuk untuk menentukan langkah selanjutnya;

### **3. Pengumpulan fakta di lapangan**

Untuk menentukan pokok permasalahan sesungguhnya, dilaksanakan melalui proses konfirmasi, klarifikasi terhadap masalah di lapangan;

### **4. Pelaksanaan analisis masalah**

Dilakukan berdasarkan pada pokok permasalahan yang ada untuk merumuskan rekomendasi penanganan yang dimungkinkan;

### **5. Penyelesaian penanganan pengaduan kepada pihak yang mempunyai otoritas. Berdasarkan hasil analisis, penanganan pengaduan didistribusikan kepada pihak yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan;**

## BAB IV PENUTUP

Buku Standar Pelayanan Publik RSPAD Gatot Soebroto disusun sebagai langkah awal, untuk memudahkan pemahaman, koordinasi dan sinkronisasi antara Unit Kerja / Pelayanan dan Pasien / Keluarga / Masyarakat dalam rangka implementasi Peningkatan Mutu, Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko di lingkungan RSPAD Gatot Soebroto.

Dengan adanya Buku Standar Pelayanan Publik RSPAD Gatot Soebroto ini akan mempermudah pelaksanaan kegiatan pemantauan kinerja pelayanan dan pemantauan indikator mutu pelayanan kesehatan yang mencerminkan visi, misi RSPAD Gatot Soebroto. Dengan metode pelaksanaan dan pengelolaan manajemen mutu, keselamatan pasien dan manajemen risiko yang optimal, diharapkan keberhasilan pelayanan kesehatan dapat menjadi tolak ukur peningkatan mutu kesehatan rumah sakit.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 8 Januari 2021

---

Kepala RSPAD Gatot Soebroto



dr. A. Budi Sulistya, Sp.TH-KL (K), M.A.R.S  
Letnan Jenderal TNI