



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN
NOMOR 400.7/0738 TAHUN 2025

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
KOTA PEKALONGAN

WALI KOTA PEKALONGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota Pekalongan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551) ;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 2 tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;

2. Keputusan Wali Kota Pekalongan Nomor 000.8.3/0412 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Naskah Dinas Kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bendan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bendan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU Keputusan ini meliputi :

1. Pelayanan IGD PONEK;
2. Pelayanan Instalasi Rekam Medik;
3. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan;
4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap;
5. Pelayanan Persalinan;
6. Pelayanan Perinatologi;
7. Pelayanan *Intensive Care Unit* (ICU);
8. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS);
9. Pelayanan Instalasi Farmasi;
10. Pelayanan Rehabilitasi Medik;
11. Pelayanan Instalasi Dialisis;
12. Pelayanan Instalasi Radiologi;
13. Pelayanan Instalasi Laboratorium;
14. Pelayanan Administrasi dan Manajemen;
15. Pelayanan Kasir;
16. Pelayanan Unit *Ambulance*;
17. Pelayanan Unit Pemulasaran Jenazah;
18. Pelayanan Unit Bank Darah Rumah Sakit (BDRS);
19. Pelayanan CSSD dan Laundry;
20. Pelayanan Instalasi Gizi;
21. Pelayanan Diklat;
22. Pelayanan Instalasi Humas, Komplain dan *Customer Service*;
23. Pelayanan IPSRS;
24. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS);
25. Pelayanan Pengelolaan Limbah;
26. Pelayanan Pencegahan, Penanggulangan Infeksi (PPI);
27. Pelayanan Instalasi Poliklinik Eksekutif Parikesit; dan
28. Pelayanan Instalasi *Cathlab*.

- KETIGA : Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekalongan
Pada tanggal 26 Mei 2025
a.n. WALI KOTA PEKALONGAN
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN,
DWI HERI WIBAWA



Jenis Pelayanan :PELAYANAN IGD PONEK

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. KTP/ Kartu BPJS 2. Rujukan (Jika ada surat Rujukan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. IGD dan PONEK 1. Pasien/keluarga pasien melakukan pendaftaran di TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap) 2. Petugas (dokter/bidan/perawat) melakukan triase 3. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan dan penatalaksanaan (rawat inap atau rawat jalan) sesuai dengan kasus 4. Petugas melakukan pendokumentasian di ERM 5. Pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir (Jika pasien pulang) 6. Pasien pulang apabila masuk kategori rawat jalan 7. Pasien rawat inap apabila memerlukan rawat inap lanjutan B. BEMBI 1. Pasien/keluarga pasien menghubungi call center BEMBI (08152321122) atau melalui aplikasi M-Bendan dengan tombol darurat/BEMBI 2. Petugas mengkonfirmasi kondisi pasien dan alamat penjemputan (jarak maksimal 30 km) 3. Petugas menjemput pasien dan melakukan penanganan awal 4. Pasien dibawa ke IGD RSUD Bendan untuk dilakukan tata laksana lebih lanjut
3	Jangka waktu	IGD/PONEK/BEMBI : Emergency respon time ≤ 5 menit OK IGD : ≤ 30 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan IGD, OK IGD, BEMBI dan PONEK
6	Penanganan , pengaduan, saran dan masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana/ Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana Non Medis : Gedung IGD, Ambulance Gawat Darurat (BEMBI), Brancart, Area Parkir Ambulance, Ruang Triase, Ruang Administrasi, Ruang Tindakan, Ruang Observasi/

		reguler, Ruang OK IGD, Ruang PONEK, Ruang Radiologi 2. Sarana Medis : Alat Medis (EKG, DC Shock, Ventilator Mobile, Monitor Pasien, Shuction, Laryngoscope, X-Ray Mobile, Infant Warmer, CPAP Mobile, Incubator Transport, CTG, USG, Nebulizer, Infuse Pump, Syringe Pump)
9	Kompetensi Pelaksana	Sesuai Kompetensi pendidikan dengan pekerjaan yang di lakukan: 1. Dokter umum bersertifikat Pelayanan Prima,PPGD/ACLS/ATLS/BSB, SIP 2. Dokter Spesialis 3. Perawat S1/Ns dan D III bersertifikat PPGD/BTCLS/ACLS. 4. Profesi bidan, D III kebidanan bersertifikat APN, PPGDON, resusitasi neonatus, PONEK 5. Semua petugas memiliki STR dan SIP 6. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	57 Orang dibagi 3 shift terdiri dari : 1. Dokter Umum: 13 Orang 2. Dokter Bedah : 3 Orang 3. Perawat : 31 Orang 4. Bidan :10 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter, Perawat, Bidan yang berdedikasi dan berkompetensi 2. Ketersediaan Obat yang memadai 3. Ketaatan jam pelayanan : Pasien ditangani \leq 5 Menit (Respon Time) 4. SDM yang Profesional mahir dalam bidangnya 5. Pasien segera mendapat penanganan Kegawatdaruratan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter, Perawat, Bidan yang berdedikasi dan berkompetensi 2. Ketersediaan Obat yang memadai 3. Ketaatan jam pelayanan : Pasien ditangani \leq 5 Menit (Respon Time) 4. SDM yang Profesional mahir dalam bidangnya 5. Pasien segera mendapat penanganan Kegawatdaruratan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI REKAM MEDIK

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<div><div>1. Tanda Pengenal : KTP / Kartu Keluarga / Surat Akte Kelahiran</div><div>2. Kartu Kebersertaan : BPJS Kesehatan / BPJS Ketenagakerjaan / Taspen</div><div>3. Surat rujukan/Surat kontrol</div></div>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div><div>1. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan</div><div>Jam pelayanan loket Pendaftaran Rawat Jalan : Senin-kamis : 07.00 - 11.00 WIB Jumat : 07.00 - 09.30 WIB Sabtu : 07.00 - 11.00 WIB</div><div>Pengelompokan Poliklinik Rawat Jalan :</div><div><div>1. Pendaftaran Poliklinik Gedung Depan</div><div><div>a. Klinik Ortopedi</div><div>b. Klinik Anak</div><div>c. Klinik Jantung</div><div>d. Klinik Penyakit Dalam</div><div>e. Klinik Saraf</div><div>f. Klinik Bedah Mulut</div><div>g. Klinik Gigi</div><div>h. Klinik Paru</div><div>i. Klinik VCT/CST/DOTS</div><div>j. Klinik Rehabilitasi Medik</div></div><div>2. Pendaftaran Poliklinik Gedung Belakang</div><div><div>a. Klinik Jiwa</div><div>b. Klinik Kulit</div><div>c. Klinik Bedah Saraf</div><div>d. Klinik Bedah Umum</div><div>e. Klinik THT</div><div>f. Klinik Obgyn</div><div>g. Klinik Bedah Digestif</div><div>h. Klinik Mata</div></div><div>a. Pasien mendaftar :</div><div><div>1) Pasien baru pertama berkunjung ke RSUD Bendan : menuju bagian TPPRJ pada Loket pendaftaran pasien baru dengan membawaKTP/kartu identitas lainnya untuk penginputan data pasien baru oleh petugas.</div><div>2) Pasien lama : datang langsung mendaftar melalui anjungan pendaftaran mandiri (APM) atau Aplikasi Bendan Mobile (H-1 sebelum kedatangan pasien) untuk pasien umum. Untuk pasien BPJS kesehatan melalui Mobile JKN</div></div><div>b. Pasien menuju loket TPPRJ : mengumpulkan persyaratan pendaftaran rawat jalan atau form pendaftaran pasien baru rawat jalan dan melakukan finger print pasien BPJS Kesehatan untuk mendapatkan SEP online.</div><div>Setelah dari TPPRJ :</div><div><div>1) Pasien dengan pembayaran menuju kasir untuk pembayaran administrasi rawat jalan.</div><div>2) Pasien asuransi lainnya menuju kasir untuk mendapatkan pengesahan persyaratan.</div></div><div>c. Pasien menuju poliklinik</div></div><div>2. Pelayanan Pendaftaran Pasien Gawat Darurat</div><div>a. Pasien datang ke IGD</div></div>

		<p>b. Keluarga/pihak pasien menuju pendaftaran gawat darurat melakukan pendaftaran berdasarkan KTP/kartu identitas lainnya.</p> <p>c. Keluarga/pihak pasien melengkapi persyaratan : BPJS Kesehatan/ BPJS Ketenagakerjaan / Taspen / asuransi lainnya dan untuk pasien pembayaran umum melakukan pembayaran di kasir.</p> <p>3. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <p>a. Keluarga/pihak pasien yang mendapatkan Surat Perintah Opname (SPO) dari Rawat Jalan atau IGD datang ke Pendaftaran Pasien Rawat Inap melakukan pendaftaran berdasarkan SPO</p> <p>b. Keluarga/pihak pasien menentukan persetujuan ruang rawat inap</p> <p>c. Keluarga/pihak pasien melengkapi persyaratan : BPJS Kesehatan/ BPJS Ketenagakerjaan / Taspen / asuransi kesehatan lainnya.</p> <p>d. Keluarga/pihak pasien membaca, mengisi dan menandatangani formulir melalui RME :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Persetujuan rawat inap pemilihan kelas dan kesanggupan pembayaran, 2) Persetujuan umum, 3) Surat pernyataan pemilihan dokter, 4) Formulir hak pasien dan keluarga, 5) Formulir kewajiban pasien dan keluarga.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon time pendaftaran \leq 5 menit 2. Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat jalan \leq 10 menit 3. Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat inap \leq 15 menit 4. Kelengkapan pengisian rekam medik 24 jam setelah selesai pelayanan
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan 2. Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap 3. Pelayanan Pendaftaran Gawat Darurat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</p> <p>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>

7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan2. Ruang pelayanan pendaftaran rawat inap3. Ruang pelayanan pendaftaran Gawat Darurat4. Berkas Rekam Medis5. Aplikasi RME
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Perekam Medik : D III Rekam Medis2. Pendaftaran, Administrasi RM : SMA sederajat3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural :<ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pelayanan Medis- Kasi Pelayanan Medis dan Rekam Medis2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	31 Orang dibagi terdiri dari : <ol style="list-style-type: none">1. Dokter Umum : 1 Orang2. Perekam Medik : 8 Orang3. Petugas Pendaftaran Rawat Inap dan Gawat Darurat : 8 Orang4. Petugas Pendaftaran Rawat Jalan : 5 Orang5. Filing : 2 Orang6. Verifikator Internal : 2 Orang7. Pengadministrasi Klaim : 3 Orang8. Pengadministrasi RM : 1 Orang9. Caraka : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Ketersediaan tenaga pendaftaran sesuai dengan jumlah dan kompetensi2. Pemanggilan sesuai antrian3. Pasien lanjut usia dan penyandang cacat dilayani terlebih dahulu4. Tidak ada pembeda antara pasien umum ataupun pasien dengan jaminan (BPJS Kesehatan / lainnya)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang sudah mendaftar memiliki berkas Rekam Medis2. Rekam Medis pasien sudah menggunakan RME sehingga tidak akan tertukar dengan pasien lain ataupun hilang
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tanda Pengenal : KTP/ Kartu Keluarga
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div>1. Petugas rawat jalan melakukan asesmen pasien</div> <div>2. Petugas medik melakukan pemeriksaan dan tindakan</div> <div>3. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya</div> <div>4. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan)</div> <div>5. Penyelesaian administrasi di kasir</div> <div>6. Pasien BPJS menuju apotek untuk pengambilan obat</div> <div>7. Pasien pulang</div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di rawat jalan ≤ 60 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<div>Pelayanan pasien rawat jalan meliputi :</div> <div>1. Klinik Ortopedi</div> <div>2. Klinik Anak</div> <div>3. Klinik Jantung</div> <div>4. Klinik Dalam</div> <div>5. Klinik Saraf</div> <div>6. Klinik Bedah Mulut</div> <div>7. Klinik Gigi</div> <div>8. Klinik Paru</div> <div>9. Klinik VCT/CST/DOTS</div> <div>10. Klinik Rehabilitasi Medik</div> <div>11. Klinik Jiwa</div> <div>12. Klinik Kulit</div> <div>13. Klinik Bedah Saraf</div> <div>14. Klinik Bedah Umum</div> <div>15. Klinik THT</div> <div>16. Klinik Obgyn</div> <div>17. Klinik Mata</div> <div>18. Klinik ODC (One Day Care)</div>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Klinik dan Diagnostik 2. Ruang Laktasi
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Perawat S2, S1 dan D3 bersertifikat PPGD/BTCLS, STR, SIK, SIP. 3. Bidan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN dan PPGDON
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : <ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pelayanan Medis- Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan- Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis- Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	61 Orang terdiri dari 35 Dokter Spesialis, 2 Dokter Gigi dan 24 Perawat dan Bidan Pelaksana 1. Dokter Spesialis : 35 Orang 2. Dokter Gigi : 2 Orang 3. Perawat : 19 Orang 4. Perawat gigi : 4Orang 5. Bidan : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter, Perawat dan Bidan 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya 2. Tindakan sesuai dengan diagnosis penyakit
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Perintah Opname melalui ERM
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap melalui TPPRI 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap melakukan hand over pasien dengan petugas IGD 4. Petugas melakukan Asuhan keperawatan selama masa perawatan 5. Petugas melaksanakan perencanaan pasien pulang/keluar 6. Penyelesaian administrasi di kasir untuk pasien umum 7. Pasien pulang/keluar
3	Jangka waktu	Sejak pasien masuk rawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang/keluar rumah sakit oleh DPJP
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien rawat inap
6	Penanganan , pengaduan, saran dan masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Laporan
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana/ Prasarana atau Fasilitas	1. Ruang perawatan rawat inap VVIP/VIP, kelas I, II, III, Isolasi 2. Alat Kesehatan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum bersertifikat Pelayanan Prima, BTCLS/ACLS/ATLS 3. Perawat S1 Ns dan D3 bersertifikat PPGD/BTCLS 4. S2, S1, DIV, dan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN 5. Semua petugas memiliki STR dan SIP yang masih aktif
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : <ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pelayanan Medis- Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan- Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan- Kepala Seksi Pengembangan dan Etika Keperawatan

		2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	1. Perawat Ruang Terang Bulan : 13 Orang 2. Perawat Ruang Truntum : 20 Orang 3. Perawat Ruang Sekar Jagad : 19 Orang 4. Perawat Ruang Jlamprang : 23 Orang 5. Perawat Ruang Nifas : 15 Orang 6. Perawat Ruang Buketan : 15 Orang 7. Case Manager : 5 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter, Perawat, Bidan dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pasien yang telah terdaftar memiliki berkas Rekam Medis pada ERM sehingga tidak akan mungkin hilang atau tertukar 2. Adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) pada semua tindakan medis dan keperawatan 3. Pasien didampingi petugas (bidan/perawat) selama 24 jam 4. DPJP visite setiap hari kerja dan siap dihubungi untuk konsultasi medis 24 jam 5. Privasi pasien terjamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN PERSALINAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1.Surat pengantar/ permintaan rawat inap/ rujukan PPK I atau RS lain 2.KK/ KTP 3.Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.Petugas meminta keluarga untuk mendaftarkan pasien di TPPGD/TPPRI 2.Petugas mengantar pasien ke Ruang Bersalin / VK 3.Bidan melakukan hand over pasien 4.Bidan melakukan pemeriksaan kepada pasien 5.Bidan memberikan tindakan medis dan asuhan kebidanan selama proses persalinan sesuai instruksi DPJP 6.Bidan melakukan persiapan tindakan operatif cito bila terjadi kegawatdaruratan sesuai instruksi DPJP 7.Bidan memberikan pelayanan KB pasca persalinan (jika diperlukan) 8.Bidan melakukan perencanaan pulang atau transfer ke rawat inap Nifas sesuai instruksi DPJP 9.Bidan melakukan dokumentasi asuhan kebidanan dalam ERM
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sampai dengan proses persalinan selesai
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan persalinan normal dan patologis, pelayanan KB pasca salin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Gedung tempat perawatan 2.Meja kursi 3.Tempat tidur untuk melahirkan 4.Obat-obat emergency 5.Ruang perawatan 6.Ruang tunggu 7. Infant warmer, bedset monitor.

9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan 2. D III kebidanan, D IV kebidanan, S1 Kebidanan, Profesi kebidanan, bersertifikat APN. 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : <ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pelayanan Medis- Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan- Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : <ul style="list-style-type: none">- SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda
11	Jumlah Pelaksana	16 orang pelaksana terdiri dari : 1. 4 dokter spesialis kebidanan dan kandungan 2. 12 bidan dibagi dalam 3 shift
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan dokter, perawat, bidan, dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketersediaan Obat-obatan 3. Ketersediaan pemeriksaan penunjang (rontgen, laboratorium, dll) 4. Ketersediaan peralatan medis yang sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pada semua tindakan medis dan keperawatan 2. Pasien didampingi petugas bidan selama 24 jam 3. Dokter Spesialis Obsgyn siap dihubungi 24 jam 4. Dokter Spesialis Anak siap dihubungi 24 jam 5. Privasi pasien terjamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN PERINATOLOGI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Fotokopi KK/ KTP orang tua;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI) 2. Petugas menerima bayi baru lahir (BBL)/Neonatal dari ruang VK-Ponek/IBS/Rujukan untuk dirawat di ruang Perinatologi 3. Perawatan sesuai dengan kondisi BBL/Neonatal (Ruang Perawatan bayi sehat, bayi resiko tinggi dan NICU) 4. Perencanaan pulang pasien 5. Penyelesaian administrasi di kasir 6. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sejak pasien masuk ruang perinatologi sampai pasien diperbolehkan pulang/keluar rumah sakit oleh DPJP
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Perawatan bayi sehat, bayi resiko tinggi, dan NICU 2. Perawatan metode kangguru untuk BBLR 3. Konseling menyusui
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Gedung tempat perawatan 2. Obat-obat emergency 3. Ruang perawatan , sesuai dengan kondisi pasien 4. Box bayi, Incubator, Infant warmer , Phototherapi, CPAP, bedside monitor, Ventilator Bayi, Syringe pump, Infus pump 5. Ruang Menyusui

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Anak 2. D III kebidanan bersertifikat APN dan manajemen laktasi 3. D III/S1 Ners bersertifikat NICU 4. D III keperawatan/S1 Ners/DIII Kebidanan bersertifikat resusitasi neonatal 5. D III Kebidanan yang bersertifikat Manajemen BBLR dengan PMK 6. D III keperawatan dan S1 Ners dan bersertifikat BTCLS 7. Memiliki STR dan SIP 8. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Spesialis Anak : 3 Orang (Siap dihubungi 24 jam) 19 Orang pelaksana dibagi 3 shift terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan : 7 Orang 2. Perawat : 12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan dokter, perawat, bidan, dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketersediaan Obat-obatan 3. Ketersediaan pemeriksaan penunjang (rontgen, laboratorium, dll) 4. Ketersediaan peralatan medis yang sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pada semua tindakan medis dan keperawatan 2. Pasien didampingi petugas (bidan/perawat) selama 24 jam 3. Dokter Spesialis Anak siap dihubungi 24 jam 4. Privasi pasien terjamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN ICU

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Form persetujuan masuk ICU
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div>1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI)</div> <div>2. Dokter melakukan skreening masuk ICU/ICCU/PICU/NICU</div> <div>3. Petugas mengantar pasien dari ruang rawat inap/ IBS/IGD/ ponek ke ICU</div> <div>4. Petugas rawat inap/ IBS/IGD/ponek hand over pasien dengan petugas ICU</div> <div>5. Petugas (perawat dan dokter) melakukan asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan</div> <div>6. Petugas melakukan pemeriksaan diagnostik ulang untuk pasien ICU sesuai indikasi</div> <div>7. Petugas melakukan perencanaan pasien dipindahkan ke ruang rawat inap</div> <div>8. Bagi pasien Meninggal di perawatan Intensif, jenazah di serahkan kepada petugas pemulasaran jenazah dan menyelesaikan administrasi di kasir</div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Rata-rata pasien yang kembali ke perawatan intensif dengan kasus yang sama < 72 jam
4	Biaya/ tarif	<div>Pasien UMUM :</div> <div>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</div> <div>Pasien JKN :</div> <div>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</div>
5	Produk Pelayanan	<div>1. Pelayanan pasien ICU/ICCU/PICU/NICU</div> <div>2. Pelayanan Pasien Hemodialisis</div>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</div> <div>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</div> <div>Telp: (0285) 437222</div> <div>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</div> <div>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</div> <div>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</div>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. 19 Bed Pasien2. Bedside monitor3. Ekg4. Nebulizer5. Suction6. Infus pump7. Syring pump8. Ventilator9. DC SHOCK10. Troli Emergency11. Laryngoscope12. Blanket Warmer13. Kasur Decubitus14. CPAP15. Incubator16. Blue Light17. Timbangan bayi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter Spesialis dan Sub Spesialis2. Dokter Umum3. D III keperawatan dan S1 keperawatan/Ns bersertifikat ICU/ ICCU/ PICU/ Setara, BTCLS/ACLS, Pelatihan Ventilator4. Semua petugas memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.5. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural :<ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pelayanan Medis- Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan- Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan2. Fungsional :<ul style="list-style-type: none">- SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah tenaga 15 Orang perawat terbagi dalam 3 shift
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Keberadaan Dokter dan Perawat2. Ketaatan pada jam pelayanan3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya2. Tindakan sesuai dengan diagnosis penyakit3. Tindakan dilakukan sesuai dengan SPO
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL (IBS)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pendaftaran Operasi Elektif atau Cito 2. Surat Persetujuan Operasi dan Anastesi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan operasi elektif</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI)2. Petugas ruangan/IGD/VK/PONEK mendaftarkan program operasi ke ruang IBS.3. Petugas ruangan/IGD/VK/PONEK mengantarkan pasien ke IBS4. Petugas IBS timbang terima pasien5. Petugas melakukan tindakan pra bedah/ operasi (persiapan)6. Petugas melakukan tindakan bedah/ operasi7. Petugas melakukan observasi pasien (post operasi)8. Petugas IBS melakukan timbang terima kepada petugas ruangan rawat inap9. Pasien diserahkan ke ruang rawat inap/ ICU/pulang.10. Penyelesaian administrasi di kasir untuk pasien operasi dengan rawat jalan <p>Pelayanan Operasi Cito</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI)2. Petugas ruangan/IGD/VK/Ponek mendaftarkan operasi cito ke ruang IBS dan menghubungi tim cito IBS.3. Petugas ruangan/IGD/VK/Ponek mengantarkan pasien ke IBS4. Petugas IBS timbang terima pasien5. Petugas melakukan tindakan pra bedah/ operasi (persiapan)6. Petugas melakukan tindakan bedah/ operasi7. Petugas melakukan observasi pasien post operasi8. Petugas IBS melakukan timbang terima kepada petugas ruangan rawat inap9. Pasien diserahkan ke ruang rawat inap
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu operasi elektif \leq 2 hari Respon time operasi cito \leq 30 menit
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan tindakan operasi pasien IBS dan Atroscopy,Endoscopy,Laparascopy,Pacho
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</p> <p>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>

7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	2 Kamar Operasi Besar 2 Kamar Operasi Minor 1 Kamar Endoskopi
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kandungan 2. Dokter Spesialis Orthopedi 3. Dokter Spesialis Bedah umum 4. Dokter Spesialis Bedah Digestif 5. Dokter Spesialis Bedah syaraf 6. Dokter Spesialis Bedah mulut 7. Dokter Spesialis THT 8. Dokter Spesialis Mata 9. Dokter Spesialis Anestesi 10. S1 Profesi Ners dan bersertifikat Endoscopy, BSCORN dan BTCLS, Pelatihan Manajemen Kamar Bedah 11. D III keperawatan dan bersertifikat BSCORN, BTCLS dan Pelatihan Bedah Dasar 12. Memiliki sikap ramah, jujur, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medik 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	36 Orang dibagi 3 shift terdiri dari : 1. Dokter spesialis : 17 Orang 2. Dokter Anastesi : 2 Orang 3. Penata Anatesi : 5 Orang 4. Perawat : 13 Orang 5. Administrasi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter dan Perawat 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya 2. Tindakan operasi sesuai dengan diagnosis penyakit 3. Tidak adanya kejadian salah insisi, salah orang dan salah tindakan. 4. Tidak adanya kejadian tertinggalnya benda asing pada tubuh pasien setelah operasi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN FARMASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Resep dari Instalasi Rawat Jalan Gedung Timur
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div>1. Pasien Umum, Jamkesda, Telkom, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja setelah periksa dari Poliklinik menuju Anjungan Antrian Farmasi lantai 1 Gedung Utama, memilih jenis antrian obat (ditunggu /ditinggal /diantar), pelayanan obat di Farmasi lantai 1 Gedung Utama yang dekat dengan kasir.</div> <div>2. Pasien BPJS setelah periksa dari Poliklinik menuju Farmasi Gedung Timur (Farmasi Buketan) menyerahkan label identitas ke loket Farmasi dan menyampaikan pilihan antrian obat (ditunggu /ditinggal /diantar)</div> <div>3. Pasien yang memilih antrian obat “ditunggu” menuju ruang tunggu depan Farmasi Buketan, menunggu sampai dipanggil sesuai urutan antrian</div> <div>4. Pasien yang memilih antrian obat “ditinggal” dapat langsung pulang, dan mengambil obat mulai pukul 14.30 - 20.00 WIB atau 07.00 - 08.00 WIB hari kerja berikutnya.</div> <div>5. Pasien yang memilih antrian obat “diantar” akan diberi edukasi obat diloket Farmasi Buketan, selanjutnya menuju loket pengantaran obat di lantai 1 Gedung Utama untuk pembayaran biaya pengantaran obat, setelah selesai dapat pulang dan obat akan diantarkan kerumah.</div> <div>6. Petugas menerima resep elektronik melalui SIMRS</div> <div>7. Petugas melakukan telaah resep</div> <div>8. Petugas melakukan verifikasi resep di SIMRS</div> <div>9. Petugas meracik obat sesuai resep</div> <div>10. Petugas melakukan telaah obat</div> <div>11. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian Informasi obat</div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<div>1. Waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit.*)</div> <div>2. Waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit.*)</div> <div>*) dimulai dari pasien memilih jenis antrian di Anjungan Antrian Farmasi</div>
4	Biaya/ tarif	<div>Pasien UMUM :</div> <div>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</div> <div>Pasien JKN :</div> <div>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</div>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kefarmasian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</div> <div>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</div> <div>Telp: (0285) 437222</div> <div>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</div> <div>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</div> <div>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp,</div>

		facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 2. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan farmasi/apotek 2. Komputer dan Printer 3. Alat tulis kantor 4. Lemari/rak obat 5. Lemari Pendingin Obat 6. Peralatan racik obat kapsul dan puyer 7. Wastafel 8. Sound system 9. Ruang tunggu 10. Mesin Anjungan Antrian Farmasi 11. Monitor Informasi Antrian Farmasi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker 2. Tenaga Vokasi Farmasi (D3 Farmasi) 3. Memiliki STR dan SIP 4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medik 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda
11	Jumlah Pelaksana	<p>52 orang dibagi dalam 3 sif terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker : 12 orang 2. Tenaga Vokasi Farmasi : 37 orang 3. Administrasi : 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Apoteker, Tenaga Vokasi Farmasi 2. Tersedianya obat 3. Pasien dilayani sesuai urutan nomor
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat sesuai resep dokter dan Formularium Rumah Sakit 2. Obat tidak kadaluarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN FARMASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Resep dari Instalasi Rawat Jalan Lantai 1 Gedung Utama
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div>1. Pasien setelah periksa dari Poliklinik menuju Anjungan Antrian Farmasi, memilih jenis antrian obat (ditunggu /ditinggal /diantar)</div> <div>2. Pasien yang memilih antrian obat “ditunggu” menuju ruang tunggu depan Farmasi, menunggu sampai dipanggil sesuai nomor antrian</div> <div>3. Pasien yang memilih antrian obat “ditinggal” dapat langsung pulang, dan mengambil obat mulai pukul 14.30 - 20.00 WIB atau 07.00 - 08.00 WIB hari kerja berikutnya.</div> <div>4. Pasien yang memilih antrian obat “diantar” menuju loket Farmasi menyerahkan nomor antrian untuk mendapatkan edukasi obat, selanjutnya menuju loket pengantaran obat untuk pembayaran biaya pengantaran obat, setelah selesai dapat pulang dan obat akan diantarkan ke rumah.</div> <div>5. Petugas menerima resep elektronik melalui SIMRS</div> <div>6. Petugas melakukan telaah resep</div> <div>7. Petugas melakukan verifikasi resep di SIMRS</div> <div>8. Petugas memberikan rincian biaya obat (bagi pasien umum)</div> <div>9. Petugas meracik obat sesuai resep</div> <div>10. Petugas melakukan telaah obat</div> <div>11. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian Informasi obat</div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<div>1. Waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit.*)</div> <div>2. Waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit.*)</div> <div>*) dimulai dari pasien memilih jenis antrian di Anjungan Antrian Farmasi</div>
4	Biaya/ tarif	<div>Pasien UMUM :</div> <div>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</div> <div>Pasien JKN :</div> <div>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</div>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kefarmasian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</div> <div>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</div> <div>Telp: (0285) 437222</div> <div>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</div> <div>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</div> <div>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</div>
7	Dasar Hukum	<div>1. Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit</div> <div>2. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C</div>

8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pelayanan farmasi/apotek2. Komputer dan Printer3. Alat tulis kantor4. Lemari/rak obat5. Lemari Pendingin Obat6. Peralatan racik obat kapsul dan puyer7. Wastafel8. Sound system9. Ruang tunggu10. Mesin Anjungan Antriaan Farmasi11. Monitor Informasi Antrian Farmasi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Apoteker2. Tenaga Vokasi Farmasi (D3 Farmasi)3. Memiliki STR dan SIP4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural :<ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang pelayanan- Kasi Penunjang Pelayanan Medik2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	52 orang dibagi dalam 3 sift terdiri dari : <ol style="list-style-type: none">1. Apoteker : 12 orang2. Tenaga Vokasi Farmasi : 37 orang3. Administrasi : 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Keberadaan Apoteker, Tenaga Vokasi Farmasi2. Tersedianya obat3. Pasien dilayani sesuai urutan nomor
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Obat sesuai resep dokter dan Formularium Rumah Sakit2. Obat tidak kadaluarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI REHABILITASI MEDIK

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien Rawat Jalan : 1. Bukti pembayaran untuk pasien umum 2. Rujukan dari Poli DPJP melalui ERM untuk pasien BPJS Pasien Rawat Inap (Umum dan BPJS) : Mengikuti sistem rawat inap
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan melalui sistem online, APM maupun pendaftaran langsung (TPPRJ) 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menuju poliklinik 3. Petugas rehabilitasi medik (Dokter Spesialis Rehab Medik) melakukan anamnesa pasien 4. petugas rehab medik (fisioterapis, terapis wicara, okupasi terapis, psikolog) melakukan pemeriksaan dan tindakan 5. Pemeriksaan penunjang lainnya oleh petugas 6. Penyelesaian administrasi (pasien umum) di kasir 7. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di instalasi rehabilitasi medik ≤ 60 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien rehabilitasi medik (fisioterapi, terapi wicara, pemeriksaan psikologi, okupasi terapi, dokter spesialis rehabilitasi medik).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Laporan
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang terapi rawat jalan dewasa dengan modalitas 2. Ruang terapi rawat jalan anak (Fisioterapi, Terapi Wicara, Okupasi Terapi, Psikologi) 3. Ruang Exercise dewasa 4. Tempat tunggu pasien

9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Rehabilitasi Medik 2. Fisioterapis 3. Psikologi Klinis 4. Okupasi Terapi 5. Terapi Wicara
10	Pengawasan Internal	1.Struktural - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medik 2.Fungsional SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda Kota Pekalongan
11	Jumlah Pelaksana	14 Orang terdiri dari : 1. Dokter Spesialis Rehab Medik :1 Orang 2. Psikolog S2 : 1 Orang 3. Okupasi Terapis DIII : 1 Orang 4. Fisioterapis DIV : 1 Orang 5. Fisioterapi D3 : 7 Orang 6. Terapis Wicara D3 : 2 Orang 7. Administrasi S1 = 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1.Dokter Spesialis dan Petugas Rehabilitasi Medik 2.Tidak membedakan pasien umum maupun BPJS
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.Alat sudah memenuhi standar keamanan dan terkalibrasi 2.SOP alat sudah tercantum pada modalitas 3.Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP 4.Petugas sudah mengetahui identitas dan diagnosa terapis 5.Petugas terapis selalu melakukan evaluasi sebelum selama dan sesudah terapi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI DIALISIS

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Kartu BPJS / UHC 2. Rujukan dari Faskes I 3. Fotokopi KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Rawat Jalan : A. Pasien baru : 1. Pasien / keluarga melakukan pendaftaran ke klinik penyakit dalam (dr.Vebriyanti H. Sp.PD) melalui TPPRJ, untuk pasien BPJS membawa rujukan dari faskes 1 2. Pasien menuju klinik penyakit dalam 3. DPJP melakukan pemeriksaan pasien dan melakukan screning pemeriksaan laboratorium 4. Setelah lolos screning pemeriksaan laborat, DPJP membuat advis/resep Dialisis 5. Apabila jadwal pasien HD rutin masih ada dikerjakan, bila jadwal hd rutin tidak ada dirujuk ke center HD lainnya. 6. Pasien menuju ke ruang dialisis 7. Pasien/keluarga mengisi persetujuan tindakan hemodialisis 8. Perawat melakukan tindakan hemodialisis sesuai dengan advis DPJP 9. Setelah selesai tindakan pasien diobservasi (pulang /rawat inap) B. Pasien Rutin (Lama) : 1. Pasien datang keruang dialisis 2. Petugas melakukan pendaftaran rawat jalan (hemodialisis) dan pasien melakukan finger print untuk cetak SEP (Surat Elegibilitas Pasien) 3. Perawat / dokter pelaksana harian melakukan asesmen pasien 4. Perawat melakukan tindakan hemodialisis sesuai dengan resep/advis DPJP HD 5. Pemeriksaan penunjang lainya bila diperlukan 6. Pemberian terapi lain seperti obat-obatan dan tranfusi darah (bila diperlukan) 7. Setelah selesai tindakan pasien diobservasi (pulang/rawat inap) 2. Pasien Rawat Inap : 1. Perawat rawat inap mendaftarkan pasien yang akan dilakukan tindakan hemodialisis ke ruang / petugas hemodialisis, setelah pasien lolos screning pemeriksaan laboratorium dan mengisi persetujuan tindakan hemodialisis. 2. Perawat dialisis menentukan jadwal tindakan 3. Perawat dialisis mengkorfirmasi perawat rawat inap untuk mengirim pasien sesuai dengan jadwalnya 4. Perawat HD dan Perawat rawat inap melakukan serah terima pasien 5. Dilakukan tindakan dialisis 6. Setelah selesai tindakan, perawat HD mengkorfirmasi perawat ruang rawat inap untuk mengambil pasien 7. Serah terima pasien

		<p>8. Untuk pasien ICU tindakan hemodialisis dikerjakan diruang ICU</p> <p>3. Pasien Traveling :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menanyakan jadwal ke ruang hemodialisis (ada / tidak) sebagai dasar untuk pemberian rujukan dari unit HD sebelumnya (pemberian surat rujukan/traveling) 2. Bila jadwal ada pasien / keluarga melakukan pendaftaran ke klinik penyakit dalam (dr.Vebriyanti H. Sp.PD) melalui TPPRJ dengan membawa rujukan dari unit dialisis sebelumnya (pemberian rujukan/traveling) 3. Pasien menuju klinik penyakit dalam 4. DPJP melakukan pemeriksaan pasien dan melakukan screning pemeriksaan laboratorium 5. Setelah lolos screning pemeriksaan laborat, DPJP membuat advis/resep Dialisis 6. Pasien menuju ke ruang dialisis 7. Pasien dilakukan tindakan hemodialisis 8. Pasien/keluarga mengisi persetujuan tindakan hemodialisis 9. Perawat melakukan tindakan dialisis sesuai dengan advis DPJP 10. Setelah selesai tindakan pasien diobservasi (pulang /rawat inap)
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan di Instalasi hemodialisis 6 Jam
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Hemodialisis <ul style="list-style-type: none"> ➢ Reguler/non infeksius ➢ Traveling ➢ Cito ➢ Infeksius : TB/Covid, Hepatitis C, HIV, Hepatitis B 2. Pelayanan CAPD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</p> <p>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No.812 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Dialisis 2. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta

		Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Mesin HD reguler 14 unit, Infeksius 2 unit, ICU 1 unit 2. Ruang CAPD 3. Ruang Isolasi HD
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam bersertifikat pelatihan hemodialisis 2. Dokter pelaksana harian 3. Perawat mahir hemodialisis
10	Pengawasan Internal	1. Struktural <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Seksi Pengembangan Pelayanan 2. Fungsional <ul style="list-style-type: none"> - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	12 orang terdiri dari : 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam bersertifikat pelatihan Hemodialisis : 1 orang 2. Dokter Umum : 1 orang 3. Perawat mahir : 8 orang 4. Perawat umum : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Terakreditasi Paripurna Tahun 2022 2. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik Tahun 2018
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. SPO sudah tercantum pada modalitas 2. Petugas pelaksana sudah bersertifikat pelatihan hemodialisa, memiliki STR, memiliki sikap ramah, sopan santun, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, disiplin dan kerjasama
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<div><div>1. Surat pengantar permintaan pemeriksaan radiologi dari Instalasi Rawat Jalan/ Instalasi Rawat Inap/ IGD/ ICU/ IBS /Poliklinik Eksekutif parikesit melalui ERM</div><div>2. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan</div><div>3. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang belum bekerjasama dengan RSUD Bendan</div></div>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div><div>1. Petugas menerima surat pengantar/menerima order pemeriksaan radiologi melalui ERM</div><div>2. Petugas membuat rincian biaya sesuai dengan jenis pemeriksaan</div><div>3. Petugas meminta pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir (pasien umum)</div><div>4. Petugas menerima bukti pembayaran dari pasien</div><div>5. Petugas melakukan pengambilan gambar/ rontgen</div><div>6. Petugas memeriksa, mengirim hasil pemeriksaan radiologi ke ERM atau mencetak foto sesuai permintaan dokter pengirim</div><div>7. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan radiologi pada pasien atau petugas ruang rawat inap/IGD/ICU/IBS</div><div>8. Pasien pulang</div></div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto ≤ 3 jam
4	Biaya/ tarif	<div><div>Pasien UMUM :</div><div>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</div><div>Pasien JKN :</div><div>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</div></div>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemeriksaan radiologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div><div>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</div><div>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</div><div>Telp: (0285) 437222</div><div>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</div><div>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</div><div>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</div></div>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div><div>1. Pesawat sinar X,Workstation CR,Film, Server PACS</div><div>2. Ruangan pemeriksaan radiologi</div><div>3. Alat Proteksi Radiasi</div></div>
9	Kompetensi	<div><div>1. Dokter spesialis Radiologi</div></div>

	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">2. Radiografer3. Fisikawan Medis4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural :<ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan- Kasi Penunjang pelayanan Medik2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>Terdiri dari 12 orang pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dokter spesialis radiologi : 1 Orang2. Radiografer DIII : 7 Orang3. Radiografer D IV : 2 Orang4. Fisikawan Medis : 1 Orang5. Administrasi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter spesialis Radiologi2. Radiografer lulusan DIII dan DIV Radiologi3. Administrasi (SMA)4. Tidak membedakan pasien umum maupun BPJS5. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua alat sinar X yang digunakan sudah memiliki ijin pemanfaatan dari BAPETEN.2. Dilakukan kalibrasi dan uji kesesuaian alat secara berkala3. SOP alat sudah tercantum pada modalitas4. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP5. Petugas sudah mengetahui identitas dan diagnosa pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Order pemeriksaan laboratorium melalui ERM2. Untuk pemeriksaan TCM menyertakan TB 05 <p>Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Order pemeriksaan laboratorium melalui ERM2. Pengantar Pemeriksaan Laboratorium3. Untuk Pemeriksaan TCM menyertakan TB 053. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan4. Untuk pasien mandiri bisa dengan pengantar dokter dari luar atau jika tidak ada akan dikonsulkan dengan dokter penanggung jawab laboratorium untuk jenis pemeriksaannya dan ditulis di formulir permintaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pemeriksaan Laboratorium reguler</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima surat pengantar permintaan pemeriksaan laboratorium2. Bagi pasien umum membayar biaya pemeriksaan laboratorium terlebih dahulu di kasir3. Petugas mengambil sampel (bahan pemeriksaan)4. Petugas memeriksa sampel (bahan pemeriksaan)5. Petugas memvalidasi dan memverifikasi hasil pemeriksaan dengan sepengetahuan dokter penanggung jawab laboratorium patologi klinik6. Hasil pemeriksaan laboratorium poli rawat jalan, rawat inap dan IGD bisa dilihat melalui ERM, sedangkan untuk hasil pemeriksaan pasien bisa dilihat melalui apikasi M-Bendan <p>B. Pemeriksaan Laboratori Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang sendiri ke laboratorium baik membawa pengantar dari luar atau tidak membawa pengantar2. Petugas melakukan registrasi untuk pasien yang sudah membawa pengantar dari luar, untuk yang belum membawa pengantar, petugas akan mengkonsultasikan dengan dokter penanggung jawab laboratorium3. Petugas meminta identitas diri pasien dan melakukan registrasi untuk pembuatan rincian biaya pemeriksaan4. Petugas meminta pasien/ keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran baik melalui kasir atau pembayaran QRIS.5. Petugas meminta bukti pembayaran kepada pasien/keluarga pasien6. Petugas melakukan identifikasi pasien dan mengambil sampel pemeriksaan ke pasien7. Petugas menyampaikan kepada pasien waktu tunggu hasil pemeriksaan kepada pasien dan menawarkan mau ditunggu atau ditinggal, hasil bisa dilihat melalui aplikasi M Bendan atau kirim WA berupa pdf dan bisa juga dicetak8. Petugas memeriksa sampel pasien9. Petugas memverifikasi dan memvalidasi hasil pemeriksaan dengan sepengetahuan dokter penanggung jawab laboratorium patologi klinik10. Petugas mencetak hasil laboratorium11. Penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

		<p>C. Pemeriksaan laboratorium IGD dan rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas laboratorium mengecek dan mencetak order pemeriksaan melalui SIM RS 2. Petugas laboratorium akan mengambil sampel darah pasien rawat inap sesuai jam keliling 3. Petugas laboratorium akan mengambil sampel pasien IGD sesuai jam order atau petugas IGD mengambil sampel pasien. 4. Petugas laboratorium melakukan registrasi pasien yang sudah diambil sampel darahnya. 5. Petugas memeriksa sampel pasien 6. Petugas memvalidasi dan memverifikasi hasil laboratorium dengan sepengetahuan dokter penanggung jawab laboratorium patologi klinik 7. Hasil pemeriksaan laboratorium bisa dilihat melalui ERM
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium reguler \leq 140 menit
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Benda Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</p> <p>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Non Medis : Ruang Sampling, Alat Tulis Kantor, Komputer, Printer, Kursi Tunggu Pasien, dan Sarana Komunikasi 2. Medis : Alat Hematologi analyzer, Kimia analyzer, alat Koagulasi (PT,APTT,INR,D Dimer), Cardiac Marker, Koagulometer, LED otomatis, Elektrolit, sentrifuge,BGA set, RT-PCR, BSC,Tabung Reaksi, Sput, Kapas Alkohol, Torniquet, Imunology analyzer, Urin analyzer, Bengkok, Yellow Tip, Pipet Otomatis, dan Plester penutup luka, Histostar, Microtome HM325, Excelsior AS, Cytospin 4, Mikroskop, Centrifuge 5702, Parafin Flotation Bath, Slide Stretching Table, Mikropipet, Timer, Beaker glass, Pinset, Gunting Bedah, Pisau set.

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Berijazah minimal DIII Analis Kesehatan2. Memiliki STR ATLM yang masih aktif3. Memiliki SIP ATLM yang masih aktif4. Administrasi (minimal SMA)5. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural :<ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan2. Fungsional :<ul style="list-style-type: none">- SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	23 Orang terdiri dari : <ol style="list-style-type: none">1. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 1 orang2. ATLM : 21 orang3. Tenaga administrasi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Keberadaan Dokter Spesialis Patologi Klinik, tenaga ATLM, Tenaga Administrasi2. Ketersediaan alat pemeriksaan3. Ketersediaan reagen pemeriksaan4. Ketaatan pada jam pelayanan5. Pelayanan pasien sesuai urutan kedatangan6. Versi 2022 dan mendapatkan predikat lulus “Paripurna (Bintang Lima)” dari Lembaga Akreditasi Rumah Sakit dengan sertifikat akreditasi nomor LARS -SERT/ 551/ XII/ 2022 yang berlaku sampai dengan 20 Desember 2027.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. ATLM bekerja sesuai standar prosedur operasional2. Sampel darah dijamin tidak tertukar dengan pasien lain3. Adanya pemantapan mutu internal laboratorium (melakukan kontrol pemeriksaan alat) yang dilakukan sebelum melakukan pemeriksaan sampel pasien4. Adanya pemantapan mutu eksternal, PDS Patklin setahun dua kali.5. Kalibrasi alat satu tahun sekali6. Tersedianya alat Biosafety Cabinet (BSC) untuk pemeriksaan TCM
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN
LABORATORIUM PATOLOGI ANATOMI (PA)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Rawat Inap :</p> <p>Order pemeriksaan laboratorium patologi anatomi (PA) melalui ERM</p> <p>Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none">Order pemeriksaan laboratorium patologi anatomi (PA) melalui ERMSurat pengantar permintaan pemeriksaan laboratorium patologi anatomi (PA) dari Poliklinik Rawat Jalan / IBS / IGD / ICU / Poliklinik Eksekutif parikesitDokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pemeriksaan Histopatologi/ Sitologi / Pengecatan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none">Dokter pengirim mengisi formulir permintaan pemeriksaan Lab PA / mengisi order pemeriksaan di ERM.Operasi/ tindakan di IBS / Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan.Serah terima bahan pemeriksaan antara Perawat IBS / Ruang rawat inap / Poli Rawat Jalan dan Analis Lab PA.Dokter spesialis PA melakukan pemeriksaan <i>gross jaringan</i>.Kegiatan Analitik oleh Analis Lab PAPemeriksaan sediaan (diagnosa) oleh dokter spesialis PA.Penginputan hasil dan verifikasi/ validasi hasil oleh dokter spesialis PAHasil Lab PA untuk DPJP dan petugas dapat dilihat melalui ERM, sedangkan untuk pasien dapat dilihat di aplikasi M-Bendan.Hasil pemeriksaan Lab PA dengan kesimpulan Tumor Ganas di serahkan ke ruang rawat inap/ Lab Rajal lantai 1. <p>B. Pemeriksaan FNAB :</p> <ol style="list-style-type: none">Dokter pengirim mengisi formulir permintaan pemeriksaan Lab PA / mengisi order pemeriksaan di ERM.Perawat Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan menghubungi petugas Lab PA untuk membuat jadwal Tindakan.Perawat Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan & Pasien menuju ruang Tindakan FNAB di Ruang OK IGD.Petugas melakukan registrasi pemeriksaan (bagi pasien umum rawat jalan, membayar biaya pemeriksaan Lab PA terlebih dahulu di kasir)

		<p>5. Pengambilan sampel oleh dokter spesialis PA dan proses pengecatan oleh analis Lab PA.</p> <p>6. Pemeriksaan sampel (diagnosa) oleh dokter spesialis PA.</p> <p>7. Penginputan hasil dan verifikasi/ validasi hasil lab PA oleh dokter spesialis PA</p> <p>8. Hasil Lab PA untuk DPJP dan petugas dapat dilihat melalui ERM, sedangkan untuk pasien dapat dilihat di M Bendan.</p> <p>9. Hasil pemeriksaan Lab PA dengan kesimpulan Tumor Ganas di serahkan ke ruang rawat inap/Lab Rajal lantai 1.</p> <p>C. Pemeriksaan Papsmear :</p> <p>1. Pasien mendaftar di Poli Parikesit.</p> <p>2. Petugas poli parikesit melakukan registrasi pemeriksaan (pasien umum).</p> <p>3. Anamnase oleh dokter.</p> <p>4. Tindakan pengambilan sampel smear dilakukan oleh dokter/bidan (wanita) di Poli parikesit.</p> <p>5. Petugas tim papsmear melakukan fiksasi sediaan dengan menggunakan alkohol 96%.</p> <p>6. Petugas Lab PA datang mengambil sampel sediaan di poli parikesit.</p> <p>7. Diagnosa oleh dokter spesialis PA.</p> <p>8. Hasil softfile dikirim ke nomor hp wa pasien.</p> <p>9. Hasil hardfile di serahkan ke poli parikesit.</p> <p>10. Hasil Lab PA dapat diakses melalui ERM RS.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam operasional Laboratorium Patologi Anatomi (PA)</p> <p>Hari / Jam : Senin – Kamis (07.00 – 14.00 WIB)</p> <p>Jumat (07.00 – 11.00 WIB)</p> <p>Sabtu (07.00 – 13.00 WIB)</p> <p>Hari Minggu & Hari Libur Nasional Tutup</p> <p>Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Lab PA maksimal 7 hari kerja efektif.</p>
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pemeriksaan Lab Patologi Anatomi (PA): Histopatologi, Sitologi, FNAB, Pap Smear & Pengecatan Khusus</p>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.comatau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p>

		Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No.83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendaan Kelas C.
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Non Medis : Ruang Tindakan FNAB, Bed Pasien, Alat Tulis Kantor, Komputer, Printer, Kursi Tunggu Pasien dan Sarana Komunikasi. 2. Medis : Histostar, Microtome HM325, Excelsior AS, Cytospin-4, Mikroskop, Centrifuge 5702, Parafin Flotation Bath, Slide Stretching Table, Mikropipet, Timer, Rak & Tabung Reaksi, Beaker glass, Pinset, Gunting Bedah, Pisau, microtome blade, objek glass 7105.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berijazah minimal DIII Analisis Kesehatan dan mempunyai sertifikat patologi anatomi (PA). 2. Memiliki STR ATLM yang masih aktif. 3. Memiliki SIP ATLM yang masih aktif. 4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Penunjang pelayanan dan pengembangan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendaan
11	Jumlah Pelaksana	- Dokter Spesialis Patologi Anatomi : 1 orang - ATLM : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter Spesialis Patologi Anatomi dan tenaga ATLM 2. Ketersediaan alat pemeriksaan 3. Ketersediaan Reagen pemeriksaan 4. Ketaatan pada jam pelayanan 5. Pelayanan pasien sesuai nomor urut kedatangan 6. Versi 2022 dan mendapatkan predikat lulus "Paripurna (Bintang Lima)" dari Lembaga Akreditasi Rumah Sakit dengan sertifikat akreditasi nomor LARS-SERT/551/XII/2022 yang berlaku sampai dengan 20 Desember 2027.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. ATLM bekerja sesuai standar prosedur operasional 2. Sampel jaringan dan cairan dijamin tidak tertukar dengan pasien lain 3. Adanya pemantapan mutu internal laboratorium (melakukan kontrol reagen dan pemeriksaan) 4. Adanya pemantapan mutu eksternal yang dilaksanakan setiap tahun sekali dari BPMPP (Badan Penjamin Mutu Pelayanan Patologi Indonesia) 5. Kalibrasi alat satu tahun sekali
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Adanya permintaan pelayanan legalisir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima permintaan pelayanan legalisir dari pasien/keluarga pasien 2. Petugas memproses legalisir 3. Petugas menyerahkan legalisir 4. Pasien/keluarga pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan administrasi dan manajemen
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Printer 4. SIMRS
9	Kompetensi Pelaksana	1. SMA 2. D III 3. S1 sesuai dengan kompetensi
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bagian Tata Usaha - Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. Fungsional : - SPI Rumah Sakit
11	Jumlah Pelaksana	Pengadministrasi Umum dan Kepegawaian : 16 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. SDM yang profesional, mahir dalam bidangnya 2. Pelanggan segera mendapat tidak lanjut sesuai kebutuhan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan Data
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN KASIR

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien Umum : Kartu Identitas Berobat Pasien Asuransi : Persyaratan klaim (untuk pasien asuransi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas mengecek tagihan pasien pada billing sistem 2. Petugas menginformasikan biaya perawatan kepada keluarga pasien 3. Pasien melakukan pembayaran melalui cash atau transfer 4. Petugas menerima pembayaran pendapatan lain - lain (sewa kios, sewa lahan, parkir, mobil ambulan, mobil jenazah, magang, legalisir resume medis, dll) 5. Petugas membuat laporan pendapatan harian (rawat jalan dan rawat inap) serta menyerahkan ke bendahara penerimaan 6. Petugas membuat pengajuan klaim asuransi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di rawat jalan ≤ 10 menit Waktu tunggu di rawat inap ≤ 120 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan pasien rawat jalan pasien umum 2. Pelayanan pasien rawat inap pasien umum 3. Pelayanan klaim asuransi 4. Pelayanan pasien rawat inap BPJS naik kelas
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang kasir 2. Meja kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Mesin EDC 6. Mesin Hitung Uang 7. Scan Barcode (QRIS) 8. Ruang tunggu

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Minimal D3 ekonomi/akuntansi dan mampu mengoperasikan ms office dan komputer.2. Memiliki sikap ramah, teliti, jujur, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural :<ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bagian Tata Usaha- Kepala Sub Bagian Keuangan2. Fungsional :<ul style="list-style-type: none">- SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	Total 9 orang, terdiri dari : <ol style="list-style-type: none">1. Tenaga kasir 3 orang dibagi 2 shift2. Petugas klaim 1 orang3. Tenaga Administrasi : 5 orang dibagi 3 shift
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Keberadaan petugas kasir dalam 2 shift2. Ketaatan pada jam pelayanan3. Tidak membedakan antara pasien umum, BPJS naik kelas dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pembayaran rawat inap dan rawat jalan2. Privasi pasien terjamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN UNIT AMBULANCE

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Permintaan pelayanan ambulance dari internal/eksternal rumah sakit
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima permintaan pelayanan ambulance dari internal (ruang rawat inap/ ICU/ IGD/PJ) dan eksternal (masyarakat)2. Petugas memastikan ketersediaan armada dan driver3. Petugas mengantar pasien/ jenazah sesuai dengan alamat tujuan4. Petugas mengambil linen rumah sakit pada pasien/jenazah pada saat selesai pengantaran5. Penyelesaian administrasi di kasir
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Waktu pelayanan 24 jam2. Kecepatan pemberian pelayanan ≤ 30 menit
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan ambulance
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</p> <p>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Mobil ambulance, peralatan medis untuk ambulance, bahan bakar
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Sopir yang memiliki SIM A2. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural<ol style="list-style-type: none">a. Direkturb. Kabid Pengembangan dan Penunjang Pelayananc. Kasi Penunjang Non Medik dan Pengembangan Pelayanan Penunjang2. Fungsional :<ol style="list-style-type: none">a. SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan

11	Jumlah Pelaksana	5 Orang dibagi 3 shift
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien gawat darurat didahulukan merujuknya2. Mobil ambulance siap selama 24 jam
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien dijamin selamat sampai tujuan karena sopir sudah berpengalaman dan memiliki SIM A2. Pasien yang dirujuk didampingi perawat yang berpengalaman3. Pengantaran jenazah didampingi petugas pemulasaran jenazah4. Mobil ambulance yang dipakai sesuai standar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN UNIT PEMULASARAN JENAZAH

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Kematian dari rawat inap/ IGD/ ICU 2. KK/ KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima surat kematian dari Rawat Inap/ IGD /ICU ditujukan ke pemulasaraan jenazah 2. Petugas mengambil jenazah dari ruang rawat inap/IGD/ICU 3. Petugas mengganti linen dari ruang Rawat Inap/ IGD /ICU dengan linen pemulasaran jenazan 4. Petugas melakukan penatalaksanaan pemulasaraan jenazah 5. Petugas merencanakan mengantar jenazah 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Jenazah diserahkan ke unit ambulance
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu respon pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemulasaraan jenazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kereta Jenazah 2. Freezer 3. Keranda Jenazah
9	Kompetensi Pelaksana	SMP / SMA
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan

11	Jumlah Pelaksana	3 Orang dibagi 2 shift
12	Jaminan Pelayanan	Penatalaksanaan sesuai dengan SPO
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak terjadi kesalahan dalam identitas
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN UNIT BANK DARAH RUMAH SAKIT (BDRS)
Dasar Hukum :Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permintaan darah untuk tranfusi/ SPDT dan atau 2. Order permintaan komponen darah melalui ERM
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>PERMINTAAN KOMPONEN DARAH DI BDRS :</p> <ol style="list-style-type: none">Petugas menerima order surat permintaan darah transfusi/Spdt dan atau menerima order pemeriksaan BDRS melalui ERM dan sampel darah pasienPetugas melakukan verifikasi permintaan pemeriksaan melalui ERM dan input biaya sesuai jenis pemeriksaanPetugas melakukan preparasi sampel dan pemeriksaan darahPetugas menginformasikan kepada perawat/bidan melalui telepon ruangan bahwa darah transfusi telah selesaiPetugas melakukan serah terima darah transfusi kepada perawat/bidan/ keluarga pasien dengan pencatatan di buku ekspedisiPetugas akan melakukan konsultasi terkait hasil Incompatible dengan Dokter Patologi Klinik <p>PERMINTAAN KOMPONEN DARAH LAINNYA :</p> <ol style="list-style-type: none">Petugas menerima order pemeriksaan melalui telepon dan surat permintaan darah transfusi/Spdt dan atau order pemeriksaan BDRS melalui ERMPetugas melakukan verifikasi ERM dan input biaya pemeriksaanPetugas mencatat dibuku rujukan meliputi identitas pasienPetugas melakukan koordinasi bersama UTD PMI Kota /Kab Pekalongan/ Kab. Batang untuk indent komponen darahPetugas menginformasikan kepada perawat/bidan untuk memberikan edukasi kepada keluarga pasien terkait pengambilan komponen darah secara langsung di PMIPetugas menyiapkan Surat Keterangan Jaminan yang dijadikan satu dengan surat permintaan darah transfusi/ Spdt dan sample darah pasienPetugas menerima komponen darah yang dibawa keluarga pasien dan mencatat no kantong komponen darah di buku rujukanPetugas menyerahkan komponen darah kepada keluarga pasien dan untuk diserahkan kepada perawat/bidan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu: 1. Produk darah di BDRS maksimal 120 menit 2. Produk komponen darah lainnya 2x 24 jam
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM :

		<p>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan produk darah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</p> <p>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Non Medis /Ruang administrasi darah terdiri atas : alat tulis kantor, komputer, meubelair</p> <p>2. Medis /Ruang Pengolahan Darah terdiri atas : Blood bank, centrifuge darah, centrifuge Id, inkubator, plasma ekstraktor, sealer, coolbox</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Berijazah minimal DIII Analis Kesehatan</p> <p>2. Memiliki STR dan SIP Analis Kesehatan</p> <p>3. Memiliki Sertifikat Pelatihan Petugas Teknis Bank Darah RS</p> <p>4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerjasama</p>
10	Pengawasan Internal	<p>1. Struktural :</p> <ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan- Kasi Penunjang Pelayanan Medik <p>2. Fungsional :</p> <ul style="list-style-type: none">- SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>7 orang pelaksana dan 1 orang dokter penanggung jawab di Unit Bank Darah terdiri dari :</p> <p>1. Dokter penanggung jawab BDRS Spesialis Patologi Klinik : 1 Orang</p> <p>2. Pranata Laboratorium Kesehatan DIV : 1 orang</p> <p>3. Pranata Laboratorium Kesehatan DIII : 6 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>1. Keberadaan dokter Spesialis Patologi Klinik dan tenaga analis</p> <p>2. Adanya kerjasama/MOU dengan UTD PMI Kota/ Kabupaten Pekalongan Kabupaten Batang sebagai penyedia darah dan tempat rujukan pemeriksaan</p> <p>3. Ketersediaan produk darah (WB/PRC)</p> <p>4. Ketersedian alat dan reagen untuk pemeriksaan</p>

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. ATLM bekerja sesuai dengan standart prosedur operasional2. Alat dilakukan kalibrasi secara berkala3. Keamanan produk darah dari penyakit menular HIV, Hepatitis B, Hepatitis C, Sifilis4. Kecocokan golongan darah pasien dan darah donor
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI CSSD DAN LAUNDRY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Permintaan alkes, BMHP, linen steril dan pencucian alkes kotor dari ruangan 2. Permintaan linen bersih dan pencucian linen kotor dari ruangan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Instalasi CSSD 1. Ruangan menyampaikan serah terima pelayanan CSSD 2. Petugas CSSD melakukan tindakan pencucian dan sterilisasi 3. Ruangan menyampaikan permintaan kebutuhan alkes,BMHP, linen steril ke CSSD 4. Petugas CSSD melakukan pencatatan dan pelaporan Instalasi Laundry 1. Ruangan menyampaikan serah terima pelayanan Laundry 2. Petugas Laundry melakukan tindakan pencucian. 3. Petugas Laundry menyerahkan hasil pekerjaan ke ruangan 4. Petugas Laundry melakukan pencatatan dan pelaporan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan penyediaan alkes,BMHP, dan linen steril 2. Pelayanan penyediaan linen bersih
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Instalasi CSSD 1. Washer Disinfektor 2. Mesin Pemotong Pouches 3. Mesin Siller 4. Mesin Sterilisator SuhuTinggi 5. Mesin Sterilisator Suhu Rendah 6. Instalasi RO Instalasi Laundry 1. Mesin Cuci 2. Mesing Pengering 3. Mesin Roll 4. Setrika Manual

9	Kompetensi Pelaksana	1. Perawat 2. SLTA bersertifikat Pelatihan CSSD 3. SLTA bersertifikat Pelatihan Laundry
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kepala Seksi Penunjang Pelayanan Non Medis dan Pengembangan Pelayanan Penunjang 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda
11	Jumlah Pelaksana	18 Orang dibagi 2 shift terdiri dari : 1. Perawat : 1 Orang 2. Pelaksana CSSD : 8 Orang 3. Pelaksana Laundry : 9 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. SDM yang profesional, mahir dalam bidangnya 2. Sarana prasarana yang memadai 3. Pelanggan segera mendapat tidak lanjut sesuai kebutuhan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Alat sudah memenuhi standar keamanan dan terkalibrasi 2. SOP alat sudah tercantum pada mesin kerja 3. Petugas pelaksana sudah memiliki sertifikat
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI GIZI

A. Pelayanan Asuhan Gizi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	A. Pasien Rawat Jalan: 1. Pasien Umum/Mandiri : Bukti Pembayaran Pendaftaran Konsultasi Gizi 2. Pasien BPJS : Advis Dokter pada Aplikasi RME B. Pasien Rawat Inap : Pasien yang menjalani rawat inap
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Rawat Jalan: 1. Ahli Gizi memeriksa rekam medik elektronik pasien 2. Ahli Gizi melakukan konsultasi gizi B. Pasien Rawat Inap: 1. Ahli Gizi memeriksa rekam medik elektronik pasien 2. Ahli Gizi melakukan konsultasi gizi 3. Ahli Gizi mencatat hasil konsultasi ke dalam rekam medik elektronik pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	A. Konsultasi Gizi Rawat Jalan Senin - Sabtu : 09.00 - 13.00 Hari Minggu/Hari Libur Nasional : Tutup Durasi : 20 - 30 menit/pasien B. Asuhan Gizi Rawat Inap Senin - Jumat : 09.00 - 19.00 Sabtu - Minggu : 09.00 - 13.00 Durasi : 2 - 20 menit/pasien
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir) Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan konsultasi gizi pasien rawat inap/ rawat jalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Instalasi Gizi, Timbangan Berat Badan, Leaflet, Food Model
9	Kompetensi Pelaksana	1. Ahli Gizi (D-III, S1, S1 Profesi) 2. Pemasak dan Pramusaji (SMK Boga) 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kabid Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medis 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	28 Orang dibagi 3 shift terdiri dari : 1. Nutrisionis : 7 Orang 2. Pramusaji : 10 Orang 3. Pengolah makanan : 11 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya kegiatan konsultasi gizi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Laik Hiegene Sanitasi 2. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

B. Pelayanan Penyelenggaraan Makan Pasien

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<div><div>1. Pasien yang menjalani rawat inap</div><div>2. Pemesanan makanan dilakukan dari ruang rawat inap melalui billing order makan ke Instalasi Gizi</div><div>3. Jam pemesanan makanan sesuai dengan aturan yang berlaku</div></div>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div><div>1. Ahli gizi melakukan konsultasi gizi terhadap pasien</div><div>2. Ahli gizi menentukan diet pasien sesuai dengan kondisi pasien dan advis dokter dan ditulis di RME</div><div>3. Perawat melakukan biling order gizi</div><div>4. Pengolah makanan merekap diet pasien tiap ruangan berdasarkan biling order gizi</div><div>5. Pengolah makanan melakukan proses pengolahan makanan sesuai dengan dietnya</div><div>6. Pengolah makanan melakukan pemorsian makanan</div><div>7. Pramusaji mendistribusikan makanan sesuai dengan etiket diet pasien dan jadwal distribusi makanan</div><div>8. Pramusaji mengambil alat makan pasien yang selesai digunakan</div><div>9. Pramusaji melakukan pencucian alat makan pasien</div></div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<div><div>A. Pengolahan Makanan</div><div>Pagi : 04.00 - 06.00</div><div>Siang : 08.00 - 10.30</div><div>Sore : 11.00 - 15.30</div><div>B. Distribusi Makanan</div><div>Pagi : 06.30 - 07.30</div><div>Siang : 11.30 - 12.30</div><div>Sore : 17.00 - 18.00</div></div>
4	Biaya/ tarif	<div><div>Pasien UMUM :</div><div>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</div><div>Pasien JKN :</div><div>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</div></div>
5	Produk Pelayanan	<div><div>Pelayanan penyelenggaraan makan pasien</div></div>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div><div>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</div><div>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</div><div>Telp: (0285) 437222</div><div>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</div><div>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</div><div>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</div></div>

7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Instalasi Gizi , peralatan masak ,troli makanan, alat makan pasien,timbangan, tempat penyimpanan makanan (Freezer, Chiller), Dish Washer
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli Gizi (D-III, S1, S1-Profesi) 2. Pemasak dan Pramusaji (SMK Boga) 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kabid Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medis 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda
11	Jumlah Pelaksana	<p>28 Orang dibagi 3 shift terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nutrisi : 7 Orang 2. Pramusaji : 10 Orang 3. Pengolah makanan : 11 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makanan tersaji sesuai jadwal dan diet yang dipesan 2. Apabila ada kemacetan lift, segera dikomunikasikan kepada pasien 3. Ketaatan pada jam pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makanan yang disajikan sesuai diet pasien 2. Dilakukan uji cita rasa sebelum makanan disajikan ke pasien 3. Dilakukan pemeriksaan sampel makanan setiap satu bulan sekali 4. Dilakukan pemeriksaan kesehatan bagi petugas gizi dan penjamah makanan 5. Makanan disajikan oleh pramusaji yang berkompetensi di bidangnya 6. Retain sample makanan (contoh makanan yg disimpan selama 24 jam) jika terjadi hal hal yang tidak diinginkan masih ada makanan yang diuji.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN DIKLAT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A. Diklat Eksternal</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Praktik / magang / Kaji Terap / Penelitian dari individu / instansi / institusi pendidikan2. Mendapatkan disposisi persetujuan direktur RSUD Bendan3. Membayar biaya Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian4. Mematuhi segala peraturan yang berlaku di RSUD Bendan <p>B. Diklat Internal :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Terdapat surat permohonan dan atau flayer diklat atau pelatihan.2. Telaahan staf kegiatan diklat atau Kaji Terap bagi karyawan atau tim yang akan mengikuti diklat dari masing-masing bidang.3. Mendapatkan persetujuan Direktur RSUD Bendan4. Mendapatkan persetujuan dari BKPSDM untuk Diklat yang dibiayai Pemerintah Kota Pekalongan5. Membuat Surat Pernyataan Biaya Diklat6. Pembayaran biaya diklat/kaji terap oleh bagian keuangan7. Mematuhi segala peraturan yang berlaku di RSUD Bendan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Diklat Internal :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Karyawan mengajukan permohonan diklat ke direktur berupa telaahan staf melalui bidang terkait2. Untuk diklat yang dibiayai oleh RSUD Bendan, jika disetujui dilanjutkan ke Instalasi Diklat untuk mengisi surat pernyataan dan dibuatkan pengajuan pembayaran ke bagian keuangan RSUD Bendan3. Untuk diklat yang dibiayai Pemerintah Kota Pekalongan, jika disetujui dilanjutkan mengajukan permohonan ke BKPSDM dan proses pembiayaan oleh BKPSDM Kota Pekalongan <p>Diklat Eksternal :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Praktik / magang / Kaji Terap / Penelitian dari individu / instansi / institusi pendidikan kepada Direktur2. Jika disetujui dilanjutkan oleh Instalasi Diklat untuk diproses lebih lanjut3. Membayar biaya Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian sesuai dengan Perwal Tarif yang berlaku4. Mematuhi segala peraturan yang berlaku
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian2. Pelayanan Diklat/Kaji Terap bagi karyawan

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Timkordik dan Instalasi Diklat 2. Ruang Diskusi 3. Ruang Perpustakaan 4. Ruang Laborat Skill 5. Komputer 6. Printer 7. Laptop 8. LCD 9. Meja kerja dan kursi 10. Lemari arsip 11. Filling Kabinet 12. Meja dan kursi tamu
9	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Instalasi minimal pendidikan S1 2. Tenaga administrasi minimal pendidikan D3
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : a. Direktur b. Kepala Bagian Tata Usaha c. Kepala Sub Bag Umum dan Kepegawaian 2. Fungsional : a. SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	10 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya diklat/kaji terap bagi karyawan serta memfasilitasi Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian dari individu, instansi dan institusi pendidikan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 tahun

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI HUMAS, KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tidak Ada
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Proses penanganan dan penyelesaian keluhan atau komplain :</p> <p>1. Secara langsung di unit pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Petugas menerima komplain dari pelanggan apabila komplain terjadi pada jam kerja maka customer service bertugas untuk menangani komplain tersebut.b. Apabila ada komplain di unit pelayanan dan petugas unit setempat tidak dapat menangani komplain tersebut, maka Kepala Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service akan melayani komplain tersebut.c. Melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait.d. Petugas mencatat keluhan atau komplain pelanggan pada laporan komplain.e. Komplain akan ditangani berdasarkan penetapan grading/dampak resiko komplainf. Jika keluhan terjadi diluar jam kerja Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service maka perawat supervisi dapat menghubungi manajemen on duty.g. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan <p>2. Secara tidak langsung yaitu melalui media komunikasi berupa kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, website.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Petugas menjawab masukan/keluhan/komplain setelah melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait.b. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Kategori Komplain :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Komplain kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jamb. Komplain kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 x 24 jamc. Komplain kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 x 24 jam
4	Biaya/ tarif	Tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan keluhan atau komplain pelanggan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@gmail.com dan rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</p> <p>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C 2. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan Nomor : 445/36/2019 Tentang Hak Pasien dan Keluarga dalam Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan keluhan pelanggan dan formulir keluhan saran di unit pelayanan. Disediakan di unit pelayanan, petugas mencatat apabila ada keluhan di unit pelayanan yang disampaikan oleh pelanggan. 2. Form keluhan dan saran serta penyelesaian keluhan pelanggan 3. Disediakan di kotak saran, dibeberapa tempat strategis di lingkungan RSUD. Diisi oleh pelanggan yang hendak menyampaikan kritik/saran. 4. Blangko kuesioner tingkat kepuasan pelanggan disediakan di unit pelayanan dan di kotak saran. Di isi oleh pelanggan untuk menilai pelayanan dan memberikan saran.
9	Kompetensi Pelaksana	D III Semua Jurusan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kabag TU - Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>3 Orang Petugas Pelaksana, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ka. Instalasi : 1 Orang 2. Pelaksana : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua keluhan yang disampaikan pelanggan pasti direspon oleh petugas atau Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service apabila identitas jelas. 2. Semua keluhan ditindaklanjuti sampai menemukan solusi.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas penyampai keluhan di jamin kerahasiaannya. 2. Setiap penyampai keluhan atau saran atau kritik tidak akan mendapat sanksi apapun dari pihak Rumah Sakit.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN IPSRS

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Medis : Adanya laporan kerusakan peralatan medis dari unit kerja melalui billing maupun manual Non medis : Adanya laporan kerusakan sarana dan prasarana dari unit kerja melalui billing maupun manual
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Unit kerja / user melaporkan adanya kerusakan peralatan medis ataupun sarana dan prasarana 2. Pengecekan dan perbaikan dilakukan oleh petugas IPSRS 3. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan perbaikan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Kurang dari 3 jam bila tanpa suku cadang / dengan suku cadang yang tersedia di IPSRS 2. Minimal 3 hari kerja bila memerlukan suku cadang yang harus dibeli 3. Minimal 1 bulan bila memerlukan pihak ke 3
4	Biaya/ tarif	Disesuaikan dengan Rencana Anggaran Biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemeliharaan dan perbaikan peralatan Medis dan Non Medis, serta renovasi tata ruang Rumah Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Tools Set 2. Alat Ukur 3. Suku Cadang 4. Material
9	Kompetensi Pelaksana	Medis : D III Teknik Elektromedis Non Medis : 1. SLTA yang sudah memiliki ketrampilan listrik 2. Memiliki keahlian khusus (tukang bangunan)
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Non Medis dan Pengembangan Pelayanan Penunjang 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	1. Teknisi Elektromedis : 4 Orang 2. Fisikawan Medis : 1 Orang 3. Teknisi listrik : 7 orang (3 shift) 4. Teknisi bangunan : 3 orang

12	Jaminan Pelayanan	1. SDM yang profesional, mahir dalam bidangnya 2. Unit pengguna segera mendapat tidak lanjut sesuai kebutuhan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dilakukan Kalibrasi dan Uji kesesuaian alat secara berkala 2. SOP alat sudah tercantum pada Modalitas 3. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP untuk Tenaga Elektromedis 4. Dilakukan pemeliharaan secara rutin untuk memastikan peralatan Medis,Sarana dan Prasarana aman digunakan untuk petugas dan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
 Jenis Pelayanan :PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Ketersediaan SDM pelaksana 2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna SIMRS memastikan telah terkoneksi jaringan LAN 2. Pengguna SIMRS melakukan login ke dalam SIMRS 3. Pengguna SIMRS Melakukan transaksi sesuai modul masing-masing unit kerja
3	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 24 jam
4	Biaya/ tarif	Tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan SIMRS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Mesin APM 3. Mesin SEP Mandiri 4. Mesin Anjungan Antrian Farmasi 5. Akses poin (Wifi) 6. Server 7. Router 8. LAN (Local Area Network)
9	Kompetensi Pelaksana	1. D III / S1 Teknologi Informatika 2. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bagian Tata Usaha - Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	6 Orang dibagi 2 shift terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Analis IT : 1 Orang 2. Programer IT : 4 Orang 3. Hardware dan jaringan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. SDM yang profesional, mahir dalam bidangnya 2. Pelanggan segera mendapat tidak lanjut sesuai kebutuhan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan Keselamatan sesuai dengan standar rumah sakit
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN PENGELOLAAN LIMBAH

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Data volume dan jenis limbah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Limbah Cair 1. Limbah cair dialirkan ke instalasi pengolah air limbah (ipal) 2. Dilakukan pemantauan harian fisik kualitas output limbah 3. Hasil kualitas output limbah di periksa secara berkala oleh laboratorium lingkungan terakreditasi B. Limbah B3 1. Limbah B3 didata jenis dan jumlahnya kemudian disimpan dalam TPS limbah B3 2. Limbah B3 dikelola sesuai dengan peraturan C. Limbah Domestik Padat 1. Limbah padat dipilah diruangan/unit penghasil limbah 2. Limbah yang dapat didaur ulang di simpan dalam TPS daur ulang, untuk selanjutnya di setorkan ke Bank Sampah 3. Limbah residu disimpan dalam TPS domestik, untuk kemudian diangkut dan dikelola rekanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	A. Limbah Cair dan padat :1 hari kerja B. Limbah B3 : maksimal 2 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Sesuai dengan perjanjian kerja sama dengan pihak rekanan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pengolahan limbah RS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Instalasi pengolahan air limbah (IPAL) 2. TPS Limbah B3 3. TPS limbah domestik 4. APD 5. Troli sampah 6. Tempat sampah medis dan non medis 7. Tempat disinfeksi limbah plastik
9	Kompetensi Pelaksana	1. D3 Kesehatan Lingkungan atau sudah mengikuti pelatihan 2. SMA
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kepala seksi Penunjang Pelayanan Non Medis dan Pengembangan Pelayanan 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	Orang terdiri dari : 1.Tenaga Sanitasi : 2 Orang 2.Tenaga Pelaksana : 2 Orang

12	Jaminan Pelayanan	1.Pemantauan output limbah cair secara berkala 2.Limbah padat dari ruangan diangkut setiap hari ke TPS
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.Kualitas output limbah cair sesuai baku mutu 2.Limbah dikelola sesuai peraturan yang berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI (PPI)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tanpa persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pembentukan Susunan Keanggotaan Komite PPI 2. Monitoring ketersediaan APD dan fasilitas hand hygiene di setiap unit kerja 3. Monitoring kepatuhan pelaksanaan PPI di unit kerja pemberi pelayanan 4. Melakukan pencatatan dan pelaporan HAIS di RS 5. Melakukan edukasi tentang PPI kepada pasien, petugas dan pengunjung.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pencegahan dan pengendalian infeksi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer dan Printer 2. Meubeler
9	Kompetensi Pelaksana	D III/S1 Ners, Bidan, dan profesi lain yang sudah memiliki sertifikat Pelatihan PPI Dasar dan Lanjut
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kasi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	32 Orang terdiri dari dokter, perawat, bidan, dan profesi lain
12	Jaminan Pelayanan	Pasien, petugas, dan pengunjung tidak terdampak HAIS
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas pelaksana sudah memiliki sertifikat pelatihan PPI dasar dan lanjut
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI POLIKLINIK EKSEKUTIF PARIKESIT DAN RAWAT INAP VVIP/VIP

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<div>1. Tanda Pengenal : KTP / KIA / Kartu Keluarga</div> <div>2. Surat Kontrol (jika ada)</div>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div>1. Pasien poliklinik eksekutif membuat appointment melalui WA poli parikesit</div> <div>2. Petugas menghubungi dokter spesialis untuk menjadwalkan waktu pemeriksaan</div> <div>3. Pasien datang, petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien</div> <div>4. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien</div> <div>5. Petugas medik melakukan pemeriksaan dan tindakan</div> <div>6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)</div> <div>7. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan)</div> <div>8. Penyelesaian administrasi di kasir poliklinik parikesit</div> <div>9. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien</div> <div>10. Pasien pulang</div> <div>Jika pasien membutuhkan rawat inap VVIP/VIP melalui poli eksekutif :</div> <div>1. Pasien mendapatkan Surat Pengantar Opname (SPO) dari dokter pemeriksa</div> <div>2. Perawat/bidan pelaksana mencari informasi tentang ketersediaan ruang rawat inap VVIP/VIP</div> <div>3. Jika pasien setuju rawat inap dan ruang VVIP/VIP tersedia maka petugas melakukan pendaftaran pasien di TPPRI. Jika ruang VVIP/VIP penuh maka petugas menyampaikan kepada pasien bila ruangan VVIP/VIP sudah tersedia maka akan dihubungi pihak rumah sakit</div> <div>4. TPPRI mengecek ketersediaan ruang VVIP/VIP atas nama pasien tersebut.</div> <div>5. Petugas memasukkan kunjungan rawat inap ke SIMRS.</div> <div>6. Petugas menjelaskan berkas yang harus dilengkapi dan menyiapkan rekam medis rawat inap</div> <div>7. Petugas meminta pasien/keluarga untuk membaca dan menandatangani formulir yang diperlukan</div> <div>8. Petugas menyiapkan gelang identitas pasien dan dimasukkan ke dalam rekam medis pasien</div> <div>9. Petugas menyerahkan rekam medis dan gelang pasien kepada satpam untuk diserahkan ke petugas rawat inap</div> <div>Jika pasien memerlukan tindakan One Day Care (ODC) :</div> <div>1. Petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien</div> <div>2. Petugas klinik parikesit melakukan asesmen pasien</div> <div>3. Petugas klinik parikesit melakukan pemeriksaan</div> <div>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)</div> <div>5. Petugas melengkapi berkas ODC</div> <div>6. Petugas mengantarkan pasien ke ODC untuk asesemen lanjut</div> <div>7. Petugas ODC melaporkan pasien kepada DPJP dan anastesi</div> <div>8. Petugas ODC mengantar pasien ke IBS untuk mendapatkan</div>

		tindakan operatif dan observasi pasca tindakan 9. Setelah selesai tindakan, pasien diantar kembali ke ODC 10. Pasien melakukan pembayaran administrasi di kasir 11. Petugas farmasi menuju ODC untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien 12. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di poliklinik eksekutif \leq 30 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM EKSEKUTIF : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien Poliklinik Eksekutif Parikesit meliputi : 1. Klinik Anak 2. Klinik Jantung 3. Klinik Dalam 4. Klinik Saraf 5. Klinik Bedah Mulut 6. Klinik Jiwa 7. Klinik Bedah Saraf 8. Klinik Bedah Umum 9. Klinik Bedah Tulang / Orthopedi 10. Pelayanan Rawat Inap VVIP/VIP 11. Pelayanan ODC Eksekutif
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Benda Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan Dokter (2 Ruang) 2. Ruang Pemeriksaan Laboratorium 3. Ruang Tunggu Pasien full AC dengan TV dan free air minum
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum bersertifikat ACLS, SIP, STR, Vaksinasi Internasional 3. Bidan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN, PPGDON, KIP 4. Petugas administrasi S1 Psikologi 5. Petugas Cleaning Service

10	Pengawasan Internal	<p>1. Struktural :</p> <ul style="list-style-type: none">- Direktur- Kepala Bidang Pelayanan Medis- Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan- Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis- Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan <p>2. Fungsional :</p> <p>SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>16 Orang terdiri dari 11 Dokter Spesialis, 1 Dokter Umum, 1 Bidan Pelaksana, 1 Petugas Administrasi, dan 1 Petugas Cleaning Service</p> <p>1. Dokter Spesialis : 11 Orang</p> <p>2. Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>3. Bidan : 1 Orang</p> <p>4. Petugas Administrasi : 1 Orang</p> <p>5. Petugas Cleaning Service : 1 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>1. Keberadaan Dokter dan Perawat atau Bidan</p> <p>2. Ketaatan pada jam pelayanan</p> <p>3. Pelayanan ramah, cepat, dan profesional</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya</p> <p>2. Tindakan sesuai dengan diagnosis penyakit</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
 Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI KLINIK MCU PARIKESIT
 Dasar Hukum :Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tanda Pengenal : KTP / KIA / Kartu Keluarga
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien 2. Petugas klinik parikesit melakukan asesmen pasien 3. Petugas medik melakukan pemeriksaan, screening, edukasi dan tindakan 4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan) 5. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan) 6. Penyelesaian administrasi di kasir klinik parikesit 7. Petugas farmasi menuju klinik parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien 8. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di poliklinik eksekutif dan MCU ≤ 30 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM EKSEKUTIF : Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)
5	Produk Pelayanan	Pelayanan MCU parikesit meliputi : 1. Surat Keterangan Sehat Jasmani 2. Surat Keterangan Sehat Jiwa/ Rohani 3. Surat Keterangan Bebas NAPZA 4. Paket MCU Lite, Silver, Gold, Platinum, dan Diamond 5. Paket MCU Khusus seperti MCU Calon Jamaah Haji, TKH, Pemberkasan CPNS/PNS, TNI/Polri, dsb. 6. Pemeriksaan Penunjang Laboratorium, Radiologi, dll. 7. Injeksi Vitamin C dan Infus Multivitamin 8. Layanan Vaksinasi Internasional (Meningitis dan Influenza)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan Dokter (2 Ruang) 2. Ruang Pemeriksaan Laboratorium 3. Ruang Tunggu Pasien full AC dengan TV dan free air minum
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum bersertifikat ACLS, SIP, STR, Vaksinasi Internasional 3. Dokter Gigi

		4. Bidan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN, PPGDON, KIP 5. Petugas administrasi S1 Psikologi Petugas Cleaning Service
9	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
10	Jumlah Pelaksana	28 Orang terdiri dari 20 Dokter Spesialis, 2 Dokter Umum, 3 Dokter gigi, 1 Bidan Pelaksana, 1 Petugas Administrasi, dan 1 Petugas Cleaning Service 1. Dokter Spesialis : 20 Orang 2. Dokter Umum : 2 Orang 3. Bidan : 1 Orang 4. Petugas Administrasi : 1 Orang 5. Petugas Cleaning Service : 1 Orang
11	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter dan Perawat atau Bidan 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Pelayanan ramah, cepat, dan professional
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pasien dijamin kerahasiaan hasil medical check up dan rekam medisnya 2. Pasien dilakukan screening sebelum dilakukan tindakan medis
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI CATHLAB

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<div><div>1. Surat pengantar permintaan pemeriksaan cathlab dari Instalasi Rawat Jalan / Instalasi Rawat Inap / IGD / ICCU / Poliklinik Eksekutif parikesit</div><div>2. Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan</div></div>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div><div>1. Petugas menerima surat permintaan pemeriksaan cathlab</div><div>2. Penyelesaian administrasi di kasir (pasien umum)</div><div>3. Petugas melakukan pemeriksaan cathlab</div><div>4. Petugas melakukan monitoring post tindakan cathlab di ruang pemulihan</div><div>5. Setelah pasien sudah stabil Petugas memindahkan pasien ke ruang rawat inap/IGD/ICCU</div><div>6. Petugas mencetak hasil pemeriksaan cathlab</div><div>7. Penyerahan hasil pemeriksaan cathlab pada pasien atau petugas ruang rawat inap/IGD/ICCU</div><div>8. Pasien pulang</div></div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam post tindakan cathlab
4	Biaya/ tarif	<div><div>Pasien UMUM :</div><div>Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 2A Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. (Terlampir)</div><div>Pasien JKN :</div><div>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</div></div>
5	Produk Pelayanan	<div><div>Pelayanan pemeriksaan tindakan Cathlab</div><div><div>1. Angiogram (PAC, PCI, Arteriografi)</div><div>2. Angioplasty (stenosis coroner, valvuler, perifer)</div><div>3. Embolisasi (ASD, VSD, PDA, AV Fistula)</div><div>4. Pemasangan alat pacu jantung sementara (TPM) atau pemasangan alat pacu jantung menetap (PPM)</div><div>5. Elektrofisiology study dan ablasi</div><div>6. Penyadapan Jantung</div><div>7. Digital Substraction Angiography (DSA)</div></div></div>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div><div>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</div><div>Email: rsudbendan@gmail.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</div><div>Telp: (0285) 437222</div><div>Sms Pengaduan : 081-542-402-200</div><div>Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</div><div>Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Laporan</div></div>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div><div>1. Pesawat Cathlab, Workstation, Film/CD_R</div><div>2. Ruangan pemeriksaan Cathlab</div><div>3. Alat tulis kantor</div></div>

		4. Alat Proteksi dan Monitoring Radiasi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis Jantung dan Pembuluh Darah yang sudah mendapatkan sertifikat cathlab 2. Dokter spesialis Bedah Syaraf yang sudah mendapatkan sertifikat cathlab 3. Radiografer lulusan DIII dan DIV Radiologi bersertifikat pelatihan Cathlab 4. Perawat bersertifikat Pelatihan Cahtlab intervensi 5. Fisikawan Medis 6. Teknisi kardiovaskuler 7. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>Terdiri dari 6 orang pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis Jantung dan Pembuluh Darah : 1 Orang 2. Dokter spesialis Bedah Syaraf : 1 Orang 3. Radiografer D III/D IV : 1 Orang 4. Perawat : 3 Orang 5. Fisikawan Medis : 1 Orang 6. Teknisi Kardiovaskuler : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis Jantung dan Pembuluh darah yang sudah mendapatkan sertifikat cathlab 2. Dokter spesialis Bedah Syaraf yang sudah mendapatkan sertifikat cathlab 3. Radiografer lulusan DIII dan DIV Radiologi 4. Administrasi (SMA) 5. Tidak membedakan pasien umum maupun BPJS Kesehatan 6. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua alat sinar X Radiasi yang digunakan sudah memiliki ijin dari BAPETEN. 2. Semua petugas sudah mendapatkan pelatihan/sertifikat cathlab 3. Dilakukan kalibrasi dan uji kesesuaian alat secara berkala 4. SOP alat sudah tercantum pada modalitas 5. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP 6. Petugas sudah mengetahui identitas dan diagnosa pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

