



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN
NOMOR: 445 / 134 / 419.108.1 / 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN,

- 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 dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan

- Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Walikota Kediri Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kediri;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT
- KESATU : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat meliputi ruang lingkup Pelayanan Jasa;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

l DIREKTUR RSUD GAMBIRAN

KOTA KEDIRI



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka memenuhi tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, maka Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan kesehatan yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran. Standar pelayanan ini juga merupakan kewajiban dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien BPJS atau Umum <ul style="list-style-type: none">• Dengan atau tanpa surat pengantar rujukan• Kartu Identitas (KTP/KK)• Kartu berobat (pasien lama)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang di drop zone IGD2. Petugas mendatangi pasien untuk melakukan screening pasien.3. Pasien diterima petugas triage IGD.4. Petugas triage melakukan visual triage dengan sistem <i>Simple Triage and Rapid Treatment (START)</i>.5. Dokter/perawat melakukan hand hygiene, screening pasien dan identifikasi pasien di Triage.6. Dokter/perawat menentukan pengelompokan pasien sesuai dengan tingkat kegawatannya, dan klik prioritas/zona pada rekam medis elektronik di kolom Triage.7. Dokter/perawat menentukan tempat pelayanan sesuai kegawatan sesuai dengan kriteria:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pasien dengan gangguan jalan nafas, pernapasan, sirkulasi dan kesadaran dimasukkan ke <i>Red Zone</i> atau prioritas 1.</p> <p>Pasien yang memerlukan tindakan observasi dan stabilisasi dilakukan di ruangan <i>Yellow Zone</i> atau prioritas 2.</p> <p>Pasien yang tidak gawat dan tidak darurat sesuai dengan kasusnya dimasukkan ke ruang periksa <i>Green Zone</i> atau prioritas 3.</p> <p>Pasien dengan resiko penularan melalui cairan tubuh, udara, dan sentuhan langsung dimasukkan ke ruang Isolasi.</p> <p>Pasien dengan kasus kegawatan obstetri ginekologi dimasukkan ke Zona Ponek.</p> <p>Bila ada pasien datang dalam keadaan meninggal, masuk ke <i>Black Zone</i>.</p> <p>8. Pasien yang memerlukan dekontaminasi, dimasukkan ke ruang dekontaminasi.</p> <p>9. Dokter melakukan pemeriksaan intensive kepada Pasien dan bila diperlukan dilakukan pemeriksaan penunjang secara lengkap (Laboratorium, radiologi, dll)</p> <p>10. Pasien diberikan tindakan sesuai advice dokter</p> <p>11. Pasien dilakukan observasi maksimal selama 4 jam serta dilakukan screening ulang, bila memerlukan rawat inap pasien ditransfer ke ruangan rawat inap</p> <p>12. Apabila ruangan rawat inap penuh, keluarga diedukasi untuk pindah ke faskes lain. Bila pasien/keluarga tetap menghendaki untuk dirawat di RSUD Gambiran, maka dikatakan pasien stagnan. Selanjutnya observasi dilanjutkan di IGD sampai ruangan rawat inap tersedia.</p> <p>13. Bila pasien membaik dan tidak memerlukan perawatan lanjutan, pasien bisa pulang. Bila diperlukan, pasien pulang dengan obat pulang dan surat kontrol.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Waktu tanggap:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red Zone (Prioritas 1) = 0 menit • Yellow Zone (Prioritas 2) = 15 menit • Green Zone (Prioritas 3) = 30 menit <p>Pelayanan dan observasi IGD maksimal 4 jam, dapat</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		diperpanjang sesuai kondisi pasien.
4.	Biaya/tarif	<p>1.Pasien BPJS : Biaya dijamin BPJS.</p> <p>2.Pasien Umum / Asuransi Mandiri :</p> <p>Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah :</p> <p>Pemeriksaan oleh Dokter Umum Rp 75.000,-</p> <p>Pemeriksaan oleh Dokter Spesialis Rp 150.000,-</p> <p>Konsul ke Dokter Spesialis Rp 100.000,-</p> <p>3.Pasien Biakesmaskin : Gratis.</p> <p>4.Asuransi Perusahaan (contoh: Jasa Raharja, BPJS Ketenagakerjaan, In Health, KAI, dll) : Dibiayai oleh Perusahaan sesuai tarif rumah sakit.</p>
5.	Produk pelayanan	Layanan Medis Gawat Darurat dan Pre Hospita Care
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. Call Center : 0812 1608 7000 4. Telepon : (0354) 2810000, 2810001, 2810002 5. E-mail : rsud.gambiran@kediri.go.id 6. Website : rsudgambiran.kediri.go.id 7. Instagram : @rsudgambiran_kotakediri 8. Youtube : rsudgambirankotakediri 9. SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id/
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah;</p> <p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan;</p> <p>10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;</p> <p>11. Peraturan Walikota Kota Kediri Nomor 26 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal pada RSUD Gambiran Kota Kediri;</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambulance Gawat Darurat 2. Kursi Roda / Wheel Chair 3. Brankart Pasien Hidraulik 4. Scoope Strecher 5. Long Spine Board 6. Easy Move 7. Pneumatic Splint Set 8. Bed Side Patient Monitor 9. Pulse Oximetri 10. Stethoscope 11. Tensimeter Digital 12. Tensimeter Aneroid 13. Tensimeter Aneroid Mobile 14. Termometer Digital 15. Timbangan Bayi 16. Timbangan Dewaasa 17. Lampu Periksa / Examination Lamp 18. Electrocardiograph (ECG) 12 Channels 19. Defibrilator 20. Automated External Defibrillator (AED) 21. Resusitator Kit / Resucitation Bay 22. Emergency Trolley / Resucitation Crash Cart 23. Laryngoscope

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		24. Head Lamp / Lampu Kepala 25. Otoscope 26. THT Set 27. Film Viewer 28. Oxygen Concentrator Portable 29. Tabung O2 Portable 30. Nebulizer 31. Suction Pump Portable 32. Infusion Pump 33. Syringe Pump 34. Minor Surgery Set 35. Set steril rawat luka 36. Gynecological Bed / Tempat Tidur Ginekologi 37. Gynecological Examination Set 38. Doppler 39. Infant warmer 40. Incubator transport 41. Utility Trolley 42. Alat pelindung diri 43. Pisfot Dewasa 44. Urinal Dewasa 45. Berkas Rekam Medis 46. Rekam Medis Elektronik 47. Komputer 48. Telepon 49. Alat Tulis 50. Printer 51. Jaringan internet LAN dan Wifi 52. Ruang Tunggu dengan AC
9.	Kompetensi pelaksana	Petugas di pelayanan rawat darurat: 1. Dokter umum bersertifikat ACLS dan ATLS. 2. Perawat minimal D3 Keperawatan dan bersertifikat PPGD/GELS/BTCLS. 3. Bidan minimal D3 Kebidanan. 4. Administrasi minimal SMA sederajat mampu mengoperasikan computer.
10.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh: 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan Medis

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Kepala Bidang Keperawatan 5. Satuan Pengawas Internal 6. Komite Mutu dan Kepuasan Pasien 7. Supervisor / Case Manager 8. Kepala Instalasi IGD 9. Kepala Ruang IGD
11.	Jumlah pelaksana	1. Dokter spesialis bedah 1 orang 2. Dokter umum 11 orang 3. Perawat 19 orang (S1-Ners 4 orang dan D-III Keperawatan 15 orang) 4. Bidan Ponek 5 orang (D-IV Kebidanan 3 orang dan D-III Kebidanan 2 orang) 5. Tenaga pengadministrasi 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Maklumat RSUD Gambiran 2. SK Kebijakan Direktur 3. SK Pedoman Pelayanan 4. SK Panduan Pelayanan 5. Standar Prosedur Operasional (SPO)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang terampil, cepat, sopan, santun serta berkompeten dalam bidang profesinya. 3. Kerahasiaan pasien
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Laporan Indikator Nasional Mutu 2. Laporan Standar Pelayanan Minimal 3. Rapat Instalasi dan Manajemen 4. Laporan Kegiatan Pelayanan 5. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

f DIREKTUR RSUD GAMBIRAN

KOTA KEDIRI



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes