



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN
Jl. Kapten Pierre Tendean No. 16 Telp. 0354-2810000, 2810001, 2810008
email: rsud.gambiran@kedirikota.go.id
KEDIRI



Kode Pos: 64132

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN

NOMOR: 445 / 143 / 419.108.1 / 2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA PELAYANAN AMBULANS**

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 untuk pelayanan Ambulans 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 AMBULANS
- KESATU : Standar pelayanan pada Ambulans sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Pelayanan Ambulans 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

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

Standar Pelayanan Pada Pelayanan Ambulans

1. Standar Pelayanan Ambulans

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | Seluruh Pasien yang dirawat di Rumah Sakit yang memerlukan Rujukan dari Rawat Jalan <ul style="list-style-type: none">A. Rujukan dari DokterB. Kwitansi Pembayaran Ambulans Rujukan dari IGD <ul style="list-style-type: none">A. Peserta BPJS<ul style="list-style-type: none">1. Fotokopi KTP2. Fotokopi Kartu BPJS3. Fotokopi Kartu Keluarga4. Fotokopi Rujukan Dokter5. Fotokopi Rujukan dari BPJS6. Fotokopi SEPB. Peserta Umum<ul style="list-style-type: none">1. Rujukan Dokter2. Pembayaran Biaya Rujuk Pengantaran Jezanah <ul style="list-style-type: none">1. Pembayaran Biaya Pengantaran jenazah2. Kwitansi Pembayaran Kendaraan Jenazah |



| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| | | Pasien Pulang 1. Kwitansi pembayaran 2. KTP Penjemputan Pasien 1. KTP |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>A. Rujukan :</p> <div><div>Petugas IGD atau Petugas Rawat Inap</div><div>↓</div><div>Menghubungi petugas administrasi ambulans</div><div>↓</div><div>Petugas administrasi menghubungi Driver/ Perawat Pendamping</div><div>↓</div><div>TRC/Perawat Pendamping melaksanakan sistem rujuk pasien ke rumah sakit tujuan</div><div>↓</div><div>Berangkat Ke rumah sakit Tujuan</div></div> <p>B. Jenazah</p> <div><div>Petugas Instalasi Pemulasaran Jenazah</div><div>↓</div><div>Menghubungi Petugas Administrasi Ambulans</div><div>↓</div><div>Pembayaran dan Administrasi selesai, Alamat tujuan Lengkap</div><div>↓</div><div>Berangkat ke tujuan / Rumah Duka</div></div> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|---|
| | | <p>C. Permintaan Pasien Pulang</p> <pre> graph TD A[Petugas Rawat inap] --> B[Menghubungi petugas Administrasi] B --> C[Pembayaran dan Administrasi selesai, Alamat tujuan Lengkap] C --> D[Petugas administrasi menghubungi petugas Ambulans, berangkat tujuan] </pre> <p>D. Penjemputan Pasien</p> <pre> graph TD E[Masyarakat/ keluarga pasien menghubungi operator] --> F[Operator menghubungi petugas IGD dan petugas Ambulans] F --> G[Petugas IGD dan Ambulans berangkat ke lokasi tujuan] </pre> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Respon Time ≤ 45 Menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Biaya dijamin BPJS. 2. Pasien Umum / Asuransi Mandiri : Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. 3. Pasien Biakesmaskin : Gratis. 4. Asuransi Perusahaan (contoh: Jasa Raharja, BPJS Ketenagakerjaan, In Health, KAI, dll) : Dibiayai oleh Perusahaan sesuai tarif rumah sakit. |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengantar Pasien dari Rumah sakit Umum Daerah Gambiran ke Rumah Sakit tujuan (Rujukan) 2. Mengantar Pasien dari Rumah sakit Umum Daerah |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | <p>Gambiran ke Alamat Tujuan (Pasien Pulang Sehat)</p> <p>3. Permintaan/Penjemputan ambulans ke Alamat tujuan</p> <p>4. Mengantar Jenazah dari Rumah sakit Umum Daerah Gambiran ke Rumah Duka</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Melalui:</p> <p>1. Secara Langsung</p> <p>2. Kotak Saran</p> <p>3. Call Center : 0812 1608 7000</p> <p>4. Telepon : (0354) 2810000, 2810001, 2810002</p> <p>5. E-mail : rsud.gambiran@kediri.go.id</p> <p>6. Website : rsudgambiran.kediri.go.id</p> <p>7. Instagram : @rsudgambiran_kotakediri</p> <p>8. Youtube : rsudgambirankotakediri</p> <p>9. SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id/</p> |
| 7. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan;</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;</p> <p>6. 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>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan;</p> <p>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| 8. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Kendaraan Ambulans dengan Alat Medis : a) Oksigen b) Monitor Pasien c) Tensimeter d) Alat Pacu Jantung e) Suction Pump f) Ventilator g) Brankar h) Stretcher i) P3K j) APAR |
| 9. | Kompetensi pelaksana | a. SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam melakukan operasional Ambulans b. SDM yang memiliki kemampuan teknis dalam pelaksanaan rujukan pasien |
| 10. | Pengawasan internal | Dilakukan oleh: 1. Direktur. 2. Wakil Direktur (Umum dan Keuangan) 3. Kepala Bagian umum 4. Satuan Pengawas Internal 5. Komite Mutu dan Kepuasan Pasien |
| 11. | Jumlah pelaksana | Setiap shift terdiri dari 2 orang petugas dan 2 orang petugas reguler pagi |
| 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 |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|-------------------------------|
| | | 5. Survei Kepuasan Masyarakat |

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

DIREKTUR RSUD GAMBIRAN



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes