



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 / 148 / 419.108.1 / 2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI**

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 Teknologi Informasi 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 TEKNOLOGI INFORMASI
- KESATU : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Teknologi Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Teknologi Informasi 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 Teknologi Informasi

1. Pelayanan Booking Online Rawat Jalan “SisBro”

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien lama a. Mempunyai HP dan nomer WhatsApp b. Memiliki nomer rekam medis 2. Waktu Reservasi a. H-1 sebelum tanggal berkunjung b. 08.00 – 20.00 WIB 3. Jika hari besar/hari libur, maka pelayanan dilakukan di hari kerja berikutnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Masyarakat pengguna layanan SisBro menyimpan nomor HP SisBro (088217894000) 2. Reservasi dilakukan H-1 sebelum tanggal berkunjung 3. Chat melalui aplikasi WhatsApp dengan ketentuan sebagai berikut : a. Ketik “DAFTAR”, tunggu balasan dengan format “Selamat datang di SisBro Sistem Booking Online Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri” b. Ketik #No Rekam Medis#Nama Pasien#Tujuan Poliklinik#Cara Bayar# Tanggal Booking



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Mendapat balasan dengan format "Mohon tunggu data anda akan kami verifikasi terlebih dahulu"</p> <p>d. Jika format tidak sesuai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendapat balasan konfirmasi <p>e. Jika format sesuai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien / pendaftar mendapatkan <i>barcode</i> kode booking dan pesan penutup <p>4. Pada saat pasien.pendaftar datang, pasien/pendaftar melakukan <i>check in</i> pada mesin antrian dengan menggunakan <i>barcode</i> yang dikirim petugas melalui WhatsApp</p> <p>5. Jika pasien/pendaftar terlambat <i>check in</i>, silahkan ambil nomor antran secara manual</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 – 5 menit
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tarif paket data masing-masing operator seluler
5.	Produk pelayanan	SisBro – Sistem Booking Online Rawat Jalan Berbasis Aplikasi
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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 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; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. SIMRS 2. Komputer 3. HP 4. Paket Data
9.	Kompetensi pelaksana	Petugas Admin SisBro minimal berpendidikan SMA/SMK semua jurusan
10.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh: 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Kepala Bagian Perencanaan 4. Satuan Pengawas Internal 5. Komite Mutu dan Kepuasan Pasien 6. Atasan Langsung
11.	Jumlah pelaksana	1 SDM
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	1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang terampil,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	pelayanan	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

2. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien BPJS : a. Pasien lama yang sudah memiliki Nomor Rekam Medis b. Memiliki Surat Rujukan Faskes 1 atau Surat Kontrol c. Tanggal pada Surat Kontrol harus sesuai dengan tanggal berkunjung 2. Pasien Umum : a. Pasien lama yang sudah memiliki Nomor Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Masyarakat pengguna menuju loket pendaftaran mandiri 2. Masyarakat pengguna memilih jenis pembayaran : a. Umum : - Pasien memasukkan nomor rekam medis - Pasien memilih poli dan dokter tujuan - Pasien mengkonfirmasi Pendaftaran - Pasien mencetak nomor antrean poliklinik - Pasien menuju poliklinik b. BPJS : - Pasien memasukkan nomor Surat Rujukan/Surat Kontrol atau scan barcode pada alat yang telah disediakan - Pasien mengkonfirmasi tanda tangan elektronik dan fingerprint - Pasien mencetak nomor antrean dan SEP Rawat jalan - Pasien menuju poliklinik
3.	Jangka waktu	1 – 5 menit

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	penyelesaian	
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	APM – Anjungan Pendaftaran Mandiri
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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 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; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIMRS 2. Komputer 3. Alat Fingerprint 4. Alat Scan Barcode 5. Printer

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi pelaksana	Petugas Admin minimal berpendidikan SMA/SMK semua jurusan
10.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh: 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Kepala Bagian Perencanaan 4. Satuan Pengawas Internal 5. Komite Mutu dan Kepuasan Pasien 6. Atasan Langsung
11.	Jumlah pelaksana	2 SDM
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

DIREKTUR RSUD GAMBIRAN
KOTA KEDIRI



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes