



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN  
NOMOR 400.7/0736 TAHUN 2025

TENTANG  
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN

WALI KOTA PEKALONGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan standar pelayanan dengan memperhatikan hak dan kewajiban berbagai pihak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Wali Kota Pekalongan tentang Penetapan Maklumat Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bendan 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 Nomor 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Pekalongan Tahun 2019 Nomor 6).

- Memperhatikan :
1. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 23A Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 3D Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan (Berita Daerah Kota Pekalongan Tahun 2023 Nomor 24A);
  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 MAKLUMAT PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN.

KESATU : Menetapkan Maklumat Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara Pelayanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yang terdiri dari:
- a. hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan;
  - b. jenis pelayanan yang diberikan;
  - c. ketentuan terkait syarat, prosedur, biaya dan waktu pada masing-masing jenis layanan yang diberikan;
  - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggara pelayanan; dan
  - e. pernyataan janji penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai kewajiban, bersedia melakukan perbaikan secara terus menerus, serta bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi.
- KETIGA : Pernyataan janji sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib dipublikasikan melalui media elektronik, media non-elektronik, dan media sosial. Keputusan ini untuk ditempatkan di tempat yang mudah diakses oleh pengguna masyarakat baik secara daring maupun luring.
- 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

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN WALI KOTA  
PEKALONGAN  
NOMOR 400.7/0736 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
BENDAN KOTA PEKALONGAN

MAKLUMAT PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN  
KOTA PEKALONGAN

1. Hak dan kewajiban Penyelenggara Pelayanan;
  - a. Penyelenggara pelayanan berhak:
    - 1) memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
    - 2) melakukan kerjasama;
    - 3) mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
    - 4) melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
    - 5) menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
  - b. Penyelenggara pelayanan berkewajiban:
    - 1) menyusun, dan menetapkan standar pelayanan;
    - 2) menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
    - 3) menempatkan pelaksana yang kompeten;
    - 4) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
    - 5) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan;
    - 6) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
    - 7) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan;
    - 8) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
    - 9) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
    - 10) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan;
    - 11) memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
    - 12) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Hak dan kewajiban Pengguna Layanan:

a. Pengguna layanan berhak:

- 1) mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- 2) mengawasi pelaksana standar pelayanan;
- 3) mendapatk tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- 4) mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- 5) mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- 6) memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 7) memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 8) mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
- 9) mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- 10) mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asa dan tujuan pelayanan.

b. Pengguna layanan berkewajiban:

- 1) mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana disyaratkan dalam standar pelayanan;
- 2) ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- 3) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Jenis pelayanan yang diberikan.

- 1) Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
- 2) Pelayanan Perinatologi
- 3) Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- 4) Pelayanan Instalasi Farmasi
- 5) Pelayanan Rehabilitasi Medik
- 6) Pelayanan Instalasi Dialisis
- 7) Pelayanan Instalasi Radiologi
- 8) Pelayanan Unit Bank Darah Rumah Sakit (BDRS)
- 9) Pelayanan Instalasi Gizi
- 10) Pelayanan Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service
- 11) Pelayanan Instalasi Rekam Medik
- 12) Pelayanan Pencegahan, Penanggulangan Infeksi (PPI)
- 13) Pelayanan Instalasi Laboratorium
- 14) Pelayanan Instalasi Rawat Inap
- 15) Pelayanan Instalasi Poliklinik Parikesit
- 16) Pelayanan IGD PONEK
- 17) Pelayanan Persalinan
- 18) Pelayanan Intensive Care unit (ICU)
- 19) Pelayanan Pengelolaan Limbah

- 20) Pelayanan IPSRS
- 21) Pelayanan CSSD / laundry
- 22) Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)
- 23) Pelayanan Diklat
- 24) Pelayanan Kasir
- 25) Pelayanan Administrasi dan Manajemen
- 26) Pelayanan Unit Pemulasaran Jenazah
- 27) Pelayanan Unit Ambulance
- 28) Pelayanan Cathlab

4. Ketentuan terkait syarat, prosedur, biaya dan waktu pada masing-masing jenis layanan yang diberikan.

1) Layanan Instalasi Rawat Jalan

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanda Pengenal : KTP/ Kartu Keluarga / Surat Akte Kelahiran</li> <li>2. Kartu Kepersertaan : BPJS Ketenagakerjaan / Taspen</li> <li>3. Surat rujukan/Surat kontrol</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas rawat jalan melakukan asesmen pasien</li> <li>2. Petugas medik melakukan pemeriksaan dan tindakan</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya</li> <li>4. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan)</li> <li>5. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>6. Pasien BPJS menuju apotek untuk pengambilan obat</li> <li>7. Pasien pulang</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>

No	Komponen	Keterangan
4	Waktu	1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu di rawat jalan < 60 menit 2. Waktu pelayanan: Poli Pagi : Senin s.d Kamis : 07.00 s.d 13.00 Jum'at : 07:00 s.d 11.00 Sabtu : 07:00 s.d 13.00 Poli Siang : Senin s.d Kamis : 13.00 s.d 17.00 Jum'at : 13:00 s.d 15.00 Sabtu : 13:00 s.d 14.00 * Jadwal setiap poli berbeda Hari Minggu & Hari Libur Nasional Tutup

2) Layanan Perinatologi

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Fotokopi KK/ KTP orang tua
2	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	Biaya	<b>Pasien UMUM :</b> 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)  <b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

No	Komponen	Keterangan
4	Waktu	Waktu penyelesaian: Sejak pasien masuk ruang perinatologi sampai pasien diperbolehkan pulang /keluar rumah sakit oleh DPJP  Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam

3) Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Pendaftaran Operaksi Elektif atau Cito 2. Surat Persetujuan Operasi dan Anastesi
2	Prosedur	A. Pelayanan operasi elektif 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 mengantar pasien ke IBS 4. Petugas IBS timbang terima pasien 5. Petugas melakukan tindakan pra bedah/ operasi (persiapan) 6. Petugas melakukan tindakan bedah/ operasi 7. Petugas melakukan observasi pasien (post operasi) 8. Petugas IBS melakukan timbang terima kepada petugas ruangan rawat inap 9. Pasien diserahkan ke ruang rawat inap/ ICU/pulang. 10. Penyelesaian administrasi di kasir untuk pasien operasi dengan rawat jalan  B. Pelayanan Operasi Cito 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 mengantar pasien ke IBS 4. Petugas IBS timbang terima pasien

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas melakukan tindakan pra bedah/ operasi (persiapan)</li> <li>6. Petugas melakukan tindakan bedah/ operasi</li> <li>7. Petugas melakukan observasi pasien post operasi</li> <li>8. Petugas IBS melakukan timbang terima kepada petugas ruangan rawat inap</li> <li>9. Pasien diserahkan ke ruang rawat inap</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu operasi elektif &lt; 2 hari Respon time operasi cito &lt; 30 menit</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

4) Pelayanan Instalasi Farmasi

a. Pelayanan Farmasi Gedung Utama

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Resep dari Instalasi Rawat Jalan Lantai 1 Gedung Utama
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien setelah periksa dari Poliklinik menuju Anjungan Antrian Farmasi, memilih jenis antrian obat (ditunggu /ditinggal /diantar)</li> <li>2. Pasien yang memilih antrian obat "ditunggu" menuju ruang tunggu depan Farmasi, menunggu sampai dipanggil sesuai nomor antrian</li> <li>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.</li> </ol>

		<p>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.</p> <p>5. Petugas menerima resep elektronik melalui SIMRS</p> <p>6. Petugas melakukan telaah resep</p> <p>7. Petugas melakukan verifikasi resep di SIMRS</p> <p>8. Petugas memberikan rincian biaya obat (bagi pasien umum)</p> <p>9. Petugas meracik obat sesuai resep</p> <p>10. Petugas melakukan telaah obat</p> <p>11. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian Informasi obat</p>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian:</p> <p>1) Waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit.*)</p> <p>2) Waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit.*)</p> <p>*) dimulai dari pasien memilih jenis antrian di Anjungan Antrian Farmasi</p> <p>2. Waktu pelayanan:</p> <p>Farmasi Rawat Jalan :</p> <p>Senin s.d Sabtu : 07.00-resep habis Pengambilan obat untuk obat ditinggal dari jam 14.30 - 20.00 WIB atau 07.00 - 08.00 WIB hari kerja berikutnya.</p> <p>Farmasi Rawat Inap :</p> <p>Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</p>

b. Pelayanan Farmasi Gedung Timur

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Resep dari Instalasi Rawat Jalan Gedung Timur
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="776 276 1468 650">3. 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.</li> <li data-bbox="776 650 1468 949">4. 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)</li> <li data-bbox="776 949 1468 1161">5. Pasien yang memilih antrian obat "ditunggu" menuju ruang tunggu depan Farmasi Buketan, menunggu sampai dipanggil sesuai urutan antrian</li> <li data-bbox="776 1161 1468 1373">6. 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.</li> <li data-bbox="776 1373 1468 1709">7. 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.</li> <li data-bbox="776 1709 1468 1796">8. Petugas menerima resep elektronik melalui SIMRS</li> <li data-bbox="776 1796 1468 1846">9. Petugas melakukan telaah resep</li> <li data-bbox="776 1846 1468 1933">10. Petugas melakukan verifikasi resep di SIMRS</li> <li data-bbox="776 1933 1468 1983">11. Petugas meracik obat sesuai resep</li> <li data-bbox="776 1983 1468 2021">12. Petugas melakukan telaah obat</li> <li data-bbox="776 2021 1468 2108">13. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian Informasi obat</li> </ol>

3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian: 1) Waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit.*) 2) Waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit.*) *) dimulai dari pasien memilih jenis antrian di Anjungan Antrian Farmasi</p> <p>2. Waktu pelayanan: Farmasi Rawat Jalan : Senin s.d Sabtu : 07.00-resep habis Pengambilan obat untuk obat ditinggal dari jam 14.30 - 20.00 WIB atau 07.00 - 08.00 WIB hari kerja berikutnya. Farmasi Rawat Inap : Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</p>

5) Pelayanan Rehabilitasi Medik

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>Pasien Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti pembayaran untuk pasien umum</li> <li>2. Rujukan dari Poli DPJP melalui ERM untuk pasien BPJS</li> </ol> <p>Pasien Rawat Inap (Umum dan BPJS) : Mengikuti sistem rawat inap</p>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan melalui sistem online, APM maupun pendaftaran langsung (TPPRJ)</li> <li>2. Petugas mengarahkan pasien untuk menuju poliklinik</li> <li>3. Petugas rehabilitasi medik (Dokter Spesialis Rehab Medik) melakukan anamnesa pasien</li> <li>4. Petugas rehabilitasi medik</li> </ol>

		(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	Biaya	<b>Pasien UMUM :</b> 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)  <b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
4	Waktu	1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu di instalasi rehabilitasi medik < 60 menit 2. Waktu pelayanan: Senin s.d Sabtu : 07.00 WIB s.d pasien habis

6) Pelayanan Instalasi Dialisis

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Kartu BPJS / UHC 2. Rujukan dari Faskes I 3. Fotokopi KTP
2	Prosedur	I. Pasien Rawat Jalan : A. Pasien baru : 1. Pasien / keluarga melakukan pendaftaran ke klinik penyakit dalam (dr.Vebriyanti H. Sp.PD) melalui TPPERJ, 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 screening 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)

II. Pasien Rawat Inap :

1. Perawat rawat inap mendaftarkan pasien yang akan dilakukan tindakan hemodialisis ke ruang / petugas hemodialisis, setelah pasien lolos screening pemeriksaan laboratorium dan mengisi persetujuan tindakan hemodialisis.

2. Perawat dialisis menentukan jadwal tindakan
3. Perawat dialisis mengkonfirmasi 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 mengkonfirmasi perawat ruang rawat inap untuk mengambil pasien
7. Serah terima pasien
8. Untuk pasien ICU tindakan hemodialisis dikerjakan diruang ICU

### III. Pasien Traveling :

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	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: Waktu pelayanan di Instalasi hemodialisis 6 Jam</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Sabtu : 07.00 - 21.00 WIB</li> </ol>

7) Pelayanan Instalasi Radiologi

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar permintaan pemeriksaan radiologi dari Instalasi Rawat Jalan/ Instalasi Rawat Inap/ IGD/ ICU/ IBS /Poliklinik Eksekutif parikesit melalui ERM</li> <li>2. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan</li> <li>3. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang belum bekerjasama dengan RSUD Bendan</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima surat pengantar/menerima order pemeriksaan radiologi melalui ERM</li> <li>2. Petugas membuat rincian biaya sesuai dengan jenis pemeriksaan</li> <li>3. Petugas meminta pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir (pasien umum)</li> <li>4. Petugas menerima bukti pembayaran dari pasien</li> <li>5. Petugas melakukan pengambilan gambar/ rontgen</li> <li>6. Petugas memeriksa, mengirim hasil pemeriksaan radiologi ke ERM atau mencetak foto sesuai permintaan</li> </ol>

		<p>dokter pengirim</p> <p>7. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan radiologi pada pasien atau petugas ruang rawat inap/IGD/ICU/IBS</p> <p>8. Pasien pulang</p>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto &lt; 3 jam</p> <p>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</p>

8) Pelayanan Unit Bank Darah Rumah Sakit (BDRS)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Surat permintaan darah untuk tranfusi/ SPDT dari Instalasi Rawat Inap, IGD, HD, VK/PONEK, IBS
2	Prosedur	<p><b>PERMINTAAN KOMPONEN DARAH DI BDRS :</b></p> <p>1. Petugas menerima order surat permintaan darah transfusi/Spdt dan atau menerima order pemeriksaan BDRS melalui ERM dan sampel darah pasien</p> <p>2. Petugas melakukan verifikasi permintaan pemeriksaan melalui ERM dan input biaya sesuai jenis pemeriksaan</p> <p>3. Petugas melakukan preparasi sampel dan pemeriksaan darah</p> <p>4. Petugas menginformasikan kepada perawat/bidan melalui telepon ruangan bahwa darah transfusi telah selesai</p>

		<p>5. Petugas melakukan serah terima darah transfusi kepada perawat/bidan/ keluarga pasien dengan pencatatan di buku ekspedisi</p> <p>6. Petugas akan melakukan konsultasi terkait hasil Incompatible dengan Dokter Patologi Klinik</p> <p><b>PERMINTAAN KOMPONEN DARAH LAINNYA :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima order pemeriksaan melalui telepon dan surat permintaan darah transfusi/Spdt dan atau order pemeriksaan BDRS melalui ERM</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi ERM dan input biaya pemeriksaan</li> <li>3. Petugas mencatat dibuku rujukan meliputi identitas pasien</li> <li>4. Petugas melakukan koordinasi bersama UTD PMI Kota /Kab Pekalongan/ Kab. Batang untuk indent komponen darah</li> <li>5. Petugas menginformasikan kepada perawat/bidan untuk memberikan edukasi kepada keluarga pasien terkait pengambilan komponen darah secara langsung di PMI</li> <li>6. Petugas menyiapkan Surat Keterangan Jaminan yang dijadikan satu dengan surat permintaan darah transfusi/ Spdt dan sample darah pasien</li> <li>7. Petugas menerima komponen darah yang dibawa keluarga pasien dan mencatat no kantong komponen darah di buku rujukan</li> <li>8. Petugas menyerahkan komponen darah kepada keluarga pasien dan untuk diserahkan kepada perawat/bidan</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b></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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian: a. Produk darah di BDRS maksimal 120 menit b. Produk komponen darah lainnya 2x 24 jam</p> <p>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</p>

9) Pelayanan Instalasi Gizi  
a. Pelayanan Asuhan Gizi

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>A. Pasien Rawat Jalan: 1. Pasien Umum/Mandiri : Bukti Pembayaran Pendaftaran Konsultasi Gizi 2. Pasien BPJS : Advis Dokter pada Aplikasi RME</p> <p>B. Pasien Rawat Inap : Pasien yang menjalani rawat inap</p>
2	Prosedur	<p>A. Pasien Rawat Jalan: 1. Ahli Gizi memeriksa rekam medik elektronik pasien 2. Ahli Gizi melakukan konsultasi gizi</p> <p>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</p>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian:</p> <p>A. Konsultasi Gizi Rawat Jalan Durasi : 20 - 30 menit/pasien</p> <p>B. Asuhan Gizi Rawat Inap Durasi : 2 - 20 menit/pasien</p> <p>2. Waktu pelayanan:</p> <p>C. Konsultasi Gizi Rawat Jalan Senin - Sabtu : 09.00 - 13.00 Hari Minggu/Hari Libur Nasional : Tutup</p> <p>D. Asuhan Gizi Rawat Inap Senin - Jumat : 09.00 - 19.00 Sabtu - Minggu : 09.00 - 13.00</p>

b. Pelayanan Penyelenggaraan Makan Pasien

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>1. Pasien yang menjalani rawat inap</p> <p>2. Pemesanan makanan dilakukan dari ruang rawat inap melalui billing order makan ke Instalasi Gizi</p> <p>3. Jam pemesanan makanan sesuai dengan aturan yang berlaku</p>
2	Prosedur	<p>1. Ahli gizi melakukan konsultasi gizi terhadap pasien</p> <p>2. Ahli gizi menentukan diet pasien sesuai dengan kondisi pasien dan advis dokter dan ditulis di RME</p> <p>3. Perawat melakukan biling order gizi</p> <p>4. Pengolah makanan merekap diet pasien tiap ruangan berdasarkan biling order gizi</p> <p>5. Pengolah makanan melakukan proses pengolahan makanan sesuai dengan dietnya</p> <p>6. Pengolah makanan melakukan pemorsian makanan</p> <p>7. Pramusaji mendistribusikan makanan sesuai dengan etiket diet pasien dan jadwal distribusi makanan</p> <p>8. Pramusaji mengambil alat makan pasien yang selesai digunakan</p>

		9. Pramusaji melakukan pencucian alat makan pasien
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu pelayanan:</p> <p>A. Pengolahan Makanan Pagi : 04.00 - 06.00 Siang : 08.00 - 10.30 Sore : 11.00 - 15.30</p> <p>B. Distribusi Makanan Pagi : 06.30 - 07.30 Siang : 11.30 - 12.30 Sore : 17.00 - 18.00</p>

10) Pelayanan Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Tidak Ada
2	Prosedur	<p>Proses penanganan dan penyelesaian keluhan atau komplain :</p> <p>A. Secara langsung di unit pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima komplain dari pelanggan apabila komplain terjadi pada jam kerja maka customer service bertugas untuk menangani komplain tersebut.</li> <li>2. 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.</li> <li>3. Melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait.</li> </ol>

		<p>4. Petugas mencatat keluhan atau komplain pelanggan pada laporan komplain.</p> <p>5. Komplain akan ditangani berdasarkan penetapan grading/dampak resiko komplain</p> <p>6. Jika keluhan terjadi diluar jam kerja Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service maka perawat supervisi dapat menghubungi manajemen on duty.</p> <p>7. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan</p> <p>B. Secara tidak langsung yaitu melalui media komunikasi berupa kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, website.</p> <p>1. Petugas menjawab masukan / keluhan / komplain setelah melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait.</p> <p>2. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan</p>
3	Biaya	Tanpa biaya
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian:</p> <p>a. Komplain kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam</p> <p>b. Komplain kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 x 24 jam</p> <p>c. Komplain kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 x 24 jam</p> <p>2. Waktu pelayanan:          Senin s.d Kamis : 07.00-16.00 WIB          Jumat : 07.00-14.00 WIB</p>

11) Pelayanan Instalasi Rekam Medik

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>1. Tanda Pengenal : KTP / Kartu Keluarga / Surat Akte Kelahiran</p> <p>2. Kartu Kepersertaan : BPJS Kesehatan / BPJS Ketenagakerjaan / Taspen</p> <p>3. Surat rujukan/Surat kontrol</p>
2	Prosedur	<p>1. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan</p> <p>Jam pelayanan loket Pendaftaran Rawat Jalan :</p>

Senin-kamis : 07.00 - 11.00 WIB

Jumat : 07.00 - 09.30 WIB

Sabtu : 07.00 - 11.00 WIB

Pengelompokan Poliklinik Rawat Jalan :

1) Pendaftaran Poliklinik Gedung Depan

- a. Klinik Ortopedi
- b. Klinik Anak
- c. Klinik Jantung
- d. Klinik Penyakit Dalam
- e. Klinik Saraf
- f. Klinik Bedah Mulut
- g. Klinik Gigi
- h. Klinik Paru
- i. Klinik VCT/CST/DOTS
- j. Klinik Rehabilitasi Medik

2) Pendaftaran Poliklinik Gedung Belakang

- a. Klinik Jiwa
- b. Klinik Kulit
- c. Klinik Bedah Saraf
- d. Klinik Bedah Umum
- e. Klinik THT
- f. Klinik Obgyn
- g. Klinik Bedah Digestif
- h. Klinik Mata

a. Pasien mendaftar :

- 1) Pasien baru pertama berkunjung ke RSUD Bendan : menuju bagian TPPRJ pada Loker pendaftaran pasien baru dengan membawa KTP/kartu identitas lainnya untuk penginputan data pasien baru oleh petugas.
- 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

b. Pasien menuju loket TPPRJ : mengumpulkan persyaratan pendaftaran rawat jalan atau form pendaftaran pasien baru rawat jalan dan melakukan finger print

		<p>pasien BPJS Kesehatan untuk mendapatkan SEP online.</p> <p>Setelah dari TPPRJ :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pasien dengan pembayaran menuju kasir untuk pembayaran administrasi rawat jalan.</li><li>2) Pasien asuransi lainnya menuju kasir untuk mendapatkan pengesahan persyaratan.</li></ol> <p>c. Pasien menuju poliklinik</p> <p>2. Pelayanan Pendaftaran Pasien Gawat Darurat</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pasien datang ke IGD</li><li>b. Keluarga/pihak pasien menuju pendaftaran gawat darurat melakukan pendaftaran berdasarkan KTP/kartu identitas lainnya.</li><li>c. Keluarga/pihak pasien melengkapi persyaratan : BPJS Kesehatan/ BPJS Ketenagakerjaan / Taspen / asuransi lainnya dan untuk pasien pembayaran umum melakukan pembayaran di kasir.</li></ol> <p>3. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>b. Keluarga/pihak pasien menentukan persetujuan ruang rawat inap</li><li>c. Keluarga/pihak pasien melengkapi persyaratan : BPJS Kesehatan/ BPJS Ketenagakerjaan / Taspen / asuransi kesehatan lainnya.</li><li>d. Keluarga/pihak pasien membaca, mengisi dan menandatangani formulir melalui RME :<ol style="list-style-type: none"><li>1) Persetujuan rawat inap pemilihan kelas dan kesanggupan pembayaran,</li><li>2) Persetujuan umum,</li><li>3) Surat pernyataan pemilihan dokter,</li></ol></li></ol>
--	--	---

		<p>4) Formulir hak pasien dan keluarga,</p> <p>5) Formulir kewajiban pasien dan keluarga.</p>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian:</p> <p>1) Respon time pendaftaran &lt; 5 menit</p> <p>2) Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat jalan &lt; 10 menit</p> <p>3) Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat inap &lt; 15 menit</p> <p>4) Kelengkapan pengisian rekam medik 24 jam setelah selesai pelayanan</p>

12) Pelayanan PPI

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Tanpa Persyaratan
2	Prosedur	<p>1. Pembentukan Susunan Keanggotaan Komite PPI</p> <p>2. Monitoring ketersediaan APD dan fasilitas hand hygiene di setiap unit kerja</p> <p>3. Monitoring kepatuhan pelaksanaan PPI di unit kerja pemberi pelayanan</p> <p>4. Melakukan pencatatan dan pelaporan HAIS di RS</p> <p>5. Melakukan edukasi tentang PPI kepada pasien, petugas dan pengunjung.</p>
3	Biaya	Tanpa biaya

4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: 1 hari kerja</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Kamis : 07.00-14.00 WIB Jumat : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-13.00 WIB</li> </ol>
---	-------	--

13) Pelayanan Instalasi Laboratorium

a. Laboratorium Patologi Klinik

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Order pemeriksaan laboratorium melalui ERM</li> <li>2. Untuk pemeriksaan TCM menyertakan TB 05</li> </ol> <p>Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Order pemeriksaan laboratorium melalui ERM</li> <li>2. Pengantar Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>3. Untuk Pemeriksaan TCM menyertakan TB 05</li> <li>4. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan</li> <li>5. 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</li> </ol>
2	Prosedur	<p>A. Pemeriksaan Laboratorium reguler</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima surat pengantar permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>2. Bagi pasien umum membayar biaya pemeriksaan laboratorium terlebih dahulu di kasir</li> <li>3. Petugas mengambil sampel (bahan pemeriksaan)</li> <li>4. Petugas memeriksa sampel (bahan pemeriksaan)</li> <li>5. Petugas memvalidasi dan memverifikasi hasil pemeriksaan dengan sepengetahuan dokter penanggung jawab laboratorium patologi klinik</li> <li>6. Hasil pemeriksaan laboratorium poli rawat jalan, rawat inap dan IGD bisa dilihat melalui ERM, sedangkan untuk hasil</li> </ol>

pemeriksaan pasien bisa dilihat melalui aplikasi M-Bendan

B. Pemeriksaan Laboratori Mandiri

1. Pasien datang sendiri ke laboratorium baik membawa pengantar dari luar atau tidak membawa pengantar
2. Petugas melakukan registrasi untuk pasien yang sudah membawa pengantar dari luar, untuk yang belum membawa pengantar, petugas akan mengkonsultasikan dengan dokter penanggung jawab laboratorium
3. Petugas meminta identitas diri pasien dan melakukan registrasi untuk pembuatan rincian biaya pemeriksaan
4. Petugas meminta pasien/ keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran baik melalui kasir atau pembayaran QRIS.
5. Petugas meminta bukti pembayaran kepada pasien/keluarga pasien
6. Petugas melakukan identifikasi pasien dan mengambil sampel pemeriksaan ke pasien
7. 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 dicetak
8. Petugas memeriksa sampel pasien
9. Petugas memverifikasi dan memvalidasi hasil pemeriksaan dengan sepengetahuan dokter penanggung jawab laboratorium patologi klinik
10. Petugas mencetak hasil laboratorium
11. Penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

		<p>C. Pemeriksaan laboratorium IGD dan rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas laboratorium mengecek dan mencetak order pemeriksaan melalui SIM RS</li> <li>2. Petugas laboratorium akan mengambil sampel darah pasien rawat inap sesuai jam keliling</li> <li>3. Petugas laboratorium akan mengambil sampel pasien IGD sesuai jam order atau petugas IGD mengambil sampel pasien.</li> <li>4. Petugas laboratorium melakukan registrasi pasien yang sudah diambil sampel darahnya.</li> <li>5. Petugas memeriksa sampel pasien</li> <li>6. Petugas memvalidasi dan memverifikasi hasil laboratorium dengan sepengetahuan dokter penanggung jawab laboratorium patologi klinik</li> <li>7. Hasil pemeriksaan laboratorium bisa dilihat melalui ERM</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium reguler &lt; 140 menit</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

b. Laboratorium Patologi Anatomi

No	Komponen	Keterangan
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"> <li>1. Order pemeriksaan laboratorium patologi anatomi (PA) melalui ERM</li> <li>2. Surat pengantar permintaan pemeriksaan laboratorium patologi anatomi (PA) dari Poliklinik Rawat Jalan / IBS / IGD / ICU / Poliklinik Eksekutif parikesit</li> <li>3. Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan</li> </ol>
2	Prosedur	<p>A. Pemeriksaan Histopatologi/Sitologi / Pengecatan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter pengirim mengisi formulir permintaan pemeriksaan Lab PA / mengisi order pemeriksaan di ERM.</li> <li>2. Operasi/ tindakan di IBS / Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan.</li> <li>3. Serah terima bahan pemeriksaan antara Perawat IBS / Ruang rawat inap / Poli Rawat Jalan dan Analis Lab PA.</li> <li>4. Dokter spesialis PA melakukan pemeriksaan gross jaringan.</li> <li>5. Kegiatan Analitik oleh Analis Lab PA</li> <li>6. Pemeriksaan sediaan (diagnosa) oleh dokter spesialis PA.</li> <li>7. Penginputan hasil dan verifikasi/ validasi hasil oleh dokter spesialis PA</li> <li>8. Hasil Lab PA untuk DPJP dan petugas dapat dilihat melalui ERM, sedangkan untuk pasien dapat dilihat di aplikasi M-Bendan.</li> <li>9. Hasil pemeriksaan Lab PA dengan kesimpulan Tumor Ganas di serahkan ke ruang rawat inap/ Lab Rajal lantai 1.</li> </ol> <p>B. Pemeriksaan FNAB :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter pengirim mengisi formulir permintaan pemeriksaan Lab PA / mengisi order pemeriksaan di ERM.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perawat Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan menghubungi petugas Lab PA untuk membuat jadwal Tindakan.</li> <li>3. Perawat Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan &amp; Pasien menuju ruang Tindakan FNAB di Ruang OK IGD.</li> <li>4. Petugas melakukan registrasi pemeriksaan (bagi pasien umum rawat jalan, membayar biaya pemeriksaan Lab PA terlebih dahulu di kasir)</li> <li>5. Pengambilan sampel oleh dokter spesialis PA dan proses pengecatan oleh analis Lab PA.</li> <li>6. Pemeriksaan sampel (diagnosa) oleh dokter spesialis PA.</li> <li>7. Penginputan hasil dan verifikasi/ validasi hasil lab PA oleh dokter spesialis PA</li> <li>8. Hasil Lab PA untuk DPJP dan petugas dapat dilihat melalui ERM,</li> <li>9. sedangkan untuk pasien dapat dilihat di M Bendan.</li> <li>10. Hasil pemeriksaan Lab PA dengan kesimpulan Tumor Ganas di serahkan ke ruang rawat inap/Lab Rajal lantai 1.</li> </ol> <p>C. Pemeriksaan Papsmear :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar di Poli Parikesit.</li> <li>2. Petugas poli parikesit melakukan registrasi pemeriksaan (pasien umum).</li> <li>3. Anamnase oleh dokter.</li> <li>4. Tindakan pengambilan sampel smear dilakukan oleh</li> <li>5. dokter/bidan (wanita) di Poli parikesit.</li> <li>6. Petugas tim papsmear melakukan fiksasi sediaan dengan menggunakan alkohol 96%.</li> <li>7. Petugas Lab PA datang mengambil sampel sediaan di</li> <li>8. poli parikesit.</li> <li>9. Diagnosa oleh dokter spesialis PA.</li> <li>10. Hasil softfile dikirim ke nomor hp wa pasien.</li> <li>11. Hasil hardfile di serahkan ke poli parikesit.</li> </ol>
--	--	--

		12. Hasil Lab PA dapat diakses melalui ERM RS.
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Lab PA maksimal 7 hari kerja efektif.</li> <li>2. Waktu pelayanan: Jam operasional Laboratorium Patologi Anatomi (PA) Hari / Jam : Senin – Kamis (07.00 – 14.00 WIB) Jumat (07.00 – 11.00 WIB) Sabtu (07.00 – 13.00 WIB) Hari Minggu &amp; Hari Libur Nasional Tutup</li> </ol>

14) Pelayanan Rawat Inap

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Surat Perintah Opname melalui ERM
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap melalui TPPRI</li> <li>2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap</li> <li>3. Petugas rawat inap melakukan hand over pasien dengan petugas IGD</li> <li>4. Petugas melakukan Asuhan keperawatan selama masa perawatan</li> <li>5. Petugas melaksanakan perencanaan pasien pulang/keluar</li> <li>6. Penyelesaian administrasi di kasir untuk pasien umum</li> <li>7. Pasien pulang/keluar</li> </ol>

3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian: Sejak pasien masuk rawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang/keluar rumah sakit oleh DPJP</p> <p>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</p>

15) Pelayanan Instalasi Poliklinik Parikesit

a. Pelayanan Poliklinik

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>1. Tanda Pengenal : KTP / KIA / Kartu Keluarga</p> <p>2. Surat Kontrol (jika ada)</p>
2	Prosedur	<p>1. Pasien poliklinik eksekutif membuat appointment melalui WA poli parikesit</p> <p>2. Petugas menghubungi dokter spesialis untuk menjadwalkan waktu pemeriksaan</p> <p>3. Pasien datang, petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien</p> <p>4. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien</p> <p>5. Petugas medik melakukan pemeriksaan dan tindakan</p> <p>6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)</p> <p>7. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan)</p> <p>8. Penyelesaian administrasi di kasir poliklinik parikesit</p> <p>9. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien</p> <p>10. Pasien pulang</p>

Jika pasien membutuhkan rawat inap VVIP/VIP melalui poli eksekutif :

1. Pasien mendapatkan Surat Pengantar Opname (SPO) dari dokter pemeriksa
2. Perawat/bidan pelaksana mencari informasi tentang ketersediaan ruang rawat inap VVIP/VIP
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
4. TPPRI mengecek ketersediaan ruang VVIP/VIP atas nama pasien tersebut.
5. Petugas memasukkan kunjungan rawat inap ke SIMRS.
6. Petugas menjelaskan berkas yang harus dilengkapi dan menyiapkan rekam medis rawat inap
7. Petugas meminta pasien/keluarga untuk membaca dan menandatangani formulir yang diperlukan
8. Petugas menyiapkan gelang identitas pasien dan dimasukkan ke dalam rekam medis pasien
9. Petugas menyerahkan rekam medis dan gelang pasien kepada satpam untuk diserahkan ke petugas rawat inap

Jika pasien memerlukan tindakan One Day Care (ODC) :

1. Petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien
2. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien
3. Petugas medik melakukan pemeriksaan
4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)
5. Petugas melengkapi berkas ODC
6. Petugas mengantarkan pasien ke IBS untuk mendapatkan tindakan operatif dan observasi pasca tindakan
7. Setelah selesai tindakan, pasien diantar kembali ke Poli Parikesit untuk menyelesaikan administrasi

		<p>8. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien</p> <p>9. Pasien pulang</p>
3	Biaya	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)
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu di poliklinik eksekutif &lt; 30 menit</p> <p>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Kamis : 07.00-12.00 WIB Jumat : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-12.00 WIB Hari Minggu &amp; Hari Libur Nasional Tutup</p>

b. Pelayanan MCU

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Tanda Pengenal : KTP / KIA / Kartu Keluarga
2	Prosedur	<p>1. Petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien</p> <p>2. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien</p> <p>3. Petugas medik melakukan pemeriksaan, screening, edukasi dan tindakan</p> <p>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)</p> <p>5. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan)</p> <p>6. Penyelesaian administrasi di kasir poliklinik parikesit</p> <p>7. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien</p> <p>8. Pasien pulang</p>
3	Biaya	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)

4	Waktu	1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu di poliklinik eksekutif dan MCU < 30 menit 2. Waktu pelayanan: Senin s.d Kamis : 07.00-12.00 WIB Jumat : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-12.00 WIB Hari Minggu & Hari Libur Nasional Tutup
---	-------	---

16) Pelayanan IGD PONEK

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. KTP/ Kartu BPJS 2. Rujukan (Jika ada surat Rujukan)
2	Prosedur	A. IGD dan PONEK <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga pasien melakukan pendaftaran di TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap)</li> <li>2. Petugas (dokter/bidan/perawat) melakukan triase</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan dan penatalaksanaan (rawat inap atau rawat jalan) sesuai dengan kasus</li> <li>4. Petugas melakukan pendokumentasian di ERM</li> <li>5. Pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir (Jika pasien pulang)</li> <li>6. Pasien pulang apabila masuk kategori rawat jalan</li> <li>7. Pasien rawat inap apabila memerlukan rawat inap lanjutan</li> </ol> B. BEMBI <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga pasien menghubungi call center BEMBI (08152321122) atau melalui aplikasi M-Bendan dengan tombol darurat/BEMBI</li> <li>2. Petugas mengkonfirmasi kondisi pasien dan alamat penjemputan (jarak maksimal 30 km)</li> <li>3. Petugas menjemput pasien dan melakukan penanganan awal</li> <li>4. Pasien dibawa ke IGD RSUD Bendan untuk dilakukan tata laksana lebih lanjut</li> </ol>

3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>3. Waktu penyelesaian: IGD/PONEK/BEMBI : Emergency respon time ≤ 5 menit OK IGD : ≤ 30 menit</p> <p>4. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</p>

17) Pelayanan Persalinan

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar/ permintaan rawat inap/ rujukan PPK I atau RS lain</li> <li>2. KK/ KTP</li> <li>3. Kartu BPJS</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas meminta keluarga untuk mendaftarkan pasien di TPPGD/TPPRI</li> <li>2. Petugas mengantar pasien ke Ruang Bersalin / VK</li> <li>3. Bidan melakukan hand over pasien</li> <li>4. Bidan melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>5. Bidan memberikan tindakan medis dan asuhan kebidanan selama proses persalinan sesuai instruksi DPJP</li> <li>6. Bidan melakukan persiapan tindakan operatif cito bila terjadi kegawatdaruratan sesuai instruksi DPJP</li> <li>7. Bidan memberikan pelayanan KB pasca persalinan (jika diperlukan)</li> <li>8. Bidan melakukan perencanaan pulang atau transfer ke rawat inap Nifas sesuai instruksi DPJP</li> <li>9. Bidan melakukan dokumentasi asuhan kebidanan dalam ERM</li> </ol>

3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: Sampai dengan proses persalinan selesai</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

18) Pelayanan Intensive Care unit (ICU)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Form persetujuan masuk ICU
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI)</li> <li>2. Dokter melakukan skreening masuk ICU/ICCU/PICU/NICU</li> <li>3. Petugas mengantar pasien dari ruang rawat inap/ IBS/IGD/ ponek ke ICU</li> <li>4. Petugas rawat inap/ IBS/IGD/ponek hand over pasien dengan petugas ICU</li> <li>5. Petugas (perawat dan dokter) melakukan asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan</li> <li>6. Petugas melakukan pemeriksaan diagnostik ulang untuk pasien ICU sesuai indikasi</li> <li>7. Petugas melakukan perencanaan pasien dipindahkan ke ruang rawat inap</li> <li>8. Bagi pasien Meninggal di perawatan Intensif, jenazah di serahkan kepada petugas pemulasaran jenazah dan menyelesaikan administrasi di kasir</li> </ol>

3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<p>1. Waktu penyelesaian: Rata-rata pasien yang kembali ke perawatan intensif dengan kasus yang sama &lt; 72 jam</p> <p>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</p>

19) Pelayanan Pengelolaan Limbah

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Data volume dan jenis limbah
2	Prosedur	<p>A. Limbah Cair</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limbah cair dialirkan ke instalasi pengolahan air limbah (ipal)</li> <li>2. Dilakukan pemantauan harian fisik kualitas output limbah</li> <li>3. Hasil kualitas output limbah di periksa secara berkala oleh laboratorium lingkungan terakreditasi</li> </ol> <p>B. Limbah B3</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limbah B3 didata jenis dan jumlahnya kemudian disimpan dalam TPS limbah B3</li> <li>2. Limbah B3 dikelola sesuai dengan peraturan</li> </ol> <p>C. Limbah Domestik Padat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limbah padat dipilah diruangan/unit penghasil limbah</li> <li>2. Limbah yang dapat didaur ulang di simpan dalam TPS daur ulang, untuk selanjutnya di setorkan ke</li> </ol>

		Bank Sampah 3. Limbah residu disimpan dalam TPS domestik, untuk kemudian diangkut dan dikelola rekanan
3	Biaya	Sesuai dengan perjanjian kerja sama dengan pihak rekanan
4	Waktu	3. Waktu penyelesaian: Limbah Cair dan padat : 1 hari kerja Limbah B3 : maksimal 2 hari kerja 4. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu

20) Pelayanan IPSRS

No	Komponen	Keterangan
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	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	Biaya	Disesuaikan dengan Rencana Anggaran Biaya
4	Waktu	1. Waktu penyelesaian: 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 2. Waktu pelayanan: Medis : Senin s.d Sabtu : 07.00-14.00 WIB Non Medis : Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam

## 21) Pelayanan CSSD / laundry

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan alkes, BMHP, linen steril dan pencucian alkes kotor dari ruangan</li> <li>2. Permintaan linen bersih dan pencucian linen kotor dari ruangan</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Instalasi CSSD</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan menyampaikan serah terima pelayanan CSSD</li> <li>2. Petugas CSSD melakukan tindakan pencucian dan sterilisasi</li> <li>3. Ruangan menyampaikan permintaan kebutuhan alkes, BMHP, linen steril ke CSSD</li> <li>4. Petugas CSSD melakukan pencatatan dan pelaporan</li> </ol> <p>Instalasi Laundry</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan menyampaikan serah terima pelayanan Laundry</li> <li>2. Petugas Laundry melakukan tindakan pencucian.</li> <li>3. Petugas Laundry menyerahkan hasil pekerjaan ke ruangan</li> <li>4. Petugas Laundry melakukan pencatatan dan pelaporan</li> </ol>
3	Biaya	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)
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: 1 hari kerja</li> <li>2. Waktu pelayanan: CSSD : Senin s.d Sabtu : 07.00-21.00 WIB Minggu : 07.00-14.00 WIB Laundry : Senin s.d Minggu : 07.00-21.00 WIB</li> </ol>

## 22) Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan SDM pelaksana</li> <li>2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna SIMRS memastikan telah terkoneksi jaringan LAN</li> <li>2. Pengguna SIMRS melakukan login ke dalam SIMRS</li> <li>3. Pengguna SIMRS Melakukan transaksi sesuai modul masing-masing unit kerja</li> </ol>
3	Biaya	Tanpa biaya
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: 24 jam</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

## 23) Pelayanan Diklat

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>A. Diklat Eksternal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Praktik / magang / Kaji Terap / Penelitian dari individu / instansi / institusi pendidikan</li> <li>2. Mendapatkan disposisi persetujuan direktur RSUD Bendan</li> <li>3. Membayar biaya Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian</li> <li>4. Mematuhi segala peraturan yang berlaku di RSUD Bendan</li> </ol> <p>B. Diklat Internal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat surat permohonan dan atau flyer diklat atau pelatihan.</li> <li>2. Telaahan staf kegiatan diklat atau Kaji Terap bagi karyawan atau tim yang akan mengikuti diklat dari masing-masing bidang.</li> <li>3. Mendapatkan persetujuan Direktur RSUD Bendan</li> <li>4. Mendapatkan persetujuan dari BKPSDM untuk Diklat yang dibiayai Pemerintah Kota Pekalongan</li> <li>5. Membuat Surat Pernyataan Biaya Diklat</li> <li>6. Pembayaran biaya diklat/kaji terap oleh bagian keuangan</li> <li>7. Mematuhi segala peraturan yang berlaku di RSUD Bendan</li> </ol>

2	Prosedur	<p>Diklat Internal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan mengajukan permohonan diklat ke direktur berupa telaahan staf melalui bidang terkait</li> <li>2. 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 Bendan</li> <li>3. Untuk diklat yang dibiayai Pemerintah Kota Pekalongan, jika disetujui dilanjutkan mengajukan permohonan ke BKPSDM dan proses pembiayaan oleh BKPSDM Kota Pekalongan</li> </ol> <p>Diklat Eksternal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Praktik / magang / Kaji Terap / Penelitian dari individu / instansi / institusi pendidikan kepada Direktur</li> <li>2. Jika disetujui dilanjutkan oleh Instalasi Diklat untuk diproses lebih lanjut</li> <li>3. Membayar biaya Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian sesuai dengan Perwal Tarif yang berlaku</li> <li>4. Mematuhi segala peraturan yang berlaku</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Kamis : 07.00-16.00 WIB Jumat : 07.00-14.00 WIB</li> </ol>

## 24) Pelayanan Kasir

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Kartu Identitas Berobat</li> <li>2. Pasien Asuransi : Persyaratan klaim (untuk pasien asuransi)</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengecek tagihan pasien pada billing sistem</li> <li>2. Petugas menginformasikan biaya perawatan kepada keluarga pasien</li> <li>3. Pasien melakukan pembayaran melalui cash atau transfer</li> <li>4. Petugas menerima pembayaran pendapatan lain - lain (sewa kios, sewa lahan, parkir, mobil ambulance, mobil jenazah, magang, legalisir resume medis, dll)</li> <li>5. Petugas membuat laporan pendapatan harian (rawat jalan dan rawat inap) serta menyerahkan ke bendahara penerimaan</li> <li>6. Petugas membuat pengajuan klaim asuransi</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: Waktu tunggu di rawat jalan &lt; 10 menit Waktu tunggu di rawat inap &lt; 120 menit</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

## 25) Pelayanan Administrasi dan Manajemen

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Adanya permintaan pelayanan legalisir
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima permintaan pelayanan legalisir dari pasien/keluarga pasien</li> <li>2. Petugas memproses legalisir</li> <li>3. Petugas menyerahkan legalisir</li> <li>4. Pasien/keluarga pasien pulang</li> </ol>
3	Biaya	Tanpa biaya
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: 1 hari kerja</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Kamis : 07.00-16.00 WIB Jumat : 07.00-14.00 WIB</li> </ol>

## 26) Pelayanan Unit Pemulasaran Jenazah

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Kematian dari rawat inap/IGD/ICU</li> <li>2. KK/ KTP</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima surat kematian dari Rawat Inap/ IGD /ICU ditujukan ke pemulasaraan jenazah</li> <li>2. Petugas mengambil jenazah dari ruang rawat inap/IGD/ICU</li> <li>3. Petugas mengganti linen dari ruang Rawat Inap/ IGD /ICU dengan linen pemulasaraan jenazan</li> <li>4. Petugas melakukan penatalaksanaan pemulasaraan jenazah</li> <li>5. Petugas merencanakan mengantar jenazah</li> <li>6. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Jenazah diserahkan ke unit ambulance</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: Waktu respon pelayanan pemulasaraan jenazah &lt; 2 jam</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

27) Pelayanan Unit Ambulance

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Permintaan pelayanan ambulance dari internal/eksternal rumah sakit
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima permintaan pelayanan ambulance dari internal (ruang rawat inap/ ICU/ IGD/PJ ) dan eksternal (masyarakat)</li> <li>2. Petugas memastikan ketersediaan armada dan driver</li> <li>3. Petugas mengantar pasien/ jenazah sesuai dengan alamat tujuan</li> <li>4. Petugas mengambil linen rumah sakit pada pasien/jenazah pada saat selesai pengantaran</li> <li>5. Penyelesaian administrasi di kasir</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Waktu pelayanan 24 jam</li> <li>2) Kecepatan pemberian pelayanan &lt; 30 menit</li> </ol> </li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

## 28) Pelayanan Cathlab

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar permintaan pemeriksaan cathlab dari Instalasi Rawat Jalan / Instalasi Rawat Inap / IGD / ICCU / Poliklinik Eksekutif parikesit</li> <li>2. Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima surat permintaan pemeriksaan cathlab</li> <li>2. Penyelesaian administrasi di kasir (pasien umum)</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan cathlab</li> <li>4. Petugas melakukan monitoring post tindakan cathlab di ruang pemulihan</li> <li>5. Setelah pasien sudah stabil Petugas memindahkan pasien ke ruang rawat inap/IGD/ICCU</li> <li>6. Petugas mencetak hasil pemeriksaan cathlab</li> <li>7. Penyerahan hasil pemeriksaan cathlab pada pasien atau petugas ruang rawat inap/IGD/ICCU</li> <li>8. Pasien pulang</li> </ol>
3	Biaya	<p><b>Pasien UMUM :</b> 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><b>Pasien JKN :</b> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
4	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian: 24 jam post tindakan cathlab</li> <li>2. Waktu pelayanan: Senin s.d Minggu : 7 x 24 jam</li> </ol>

1. Satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggara pelayanan.

No	Jenis Layanan	Nama Satuan/Unit Kerja penanggungjawab
1	Pelayanan Instalasi Rawat Jalan	Bidang Pelayanan Medis
2	Pelayanan Perinatologi	Bidang Pelayanan Keperawatan
3	Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)	Bidang Pelayanan Medis
4	Pelayanan Instalasi Farmasi	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
5	Pelayanan Rehabilitasi Medik	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
6	Pelayanan Instalasi Hemodialisa	Bidang Pelayanan Medis
7	Pelayanan Instalasi Radiologi	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
8	Pelayanan Unit Bank Darah Rumah Sakit (BDRS)	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
9	Pelayanan Instalasi Gizi	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
10	Pelayanan Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service	Bagian Tata Usaha
11	Pelayanan Instalasi Rekam Medik	Bidang Pelayanan Medis
12	Pelayanan Pencegahan, Penanggulangan Infeksi (PPI)	Ketua Komite PPI
13	Pelayanan Instalasi Laboratorium	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
14	Pelayanan Instalasi Rawat Inap	Bidang Pelayanan Keperawatan
15	Pelayanan Instalasi Poliklinik Parikesit	Bidang Pelayanan Medis
16	Pelayanan IGD PONEK	Bidang Pelayanan Medis
17	Pelayanan Persalinan	Bidang Pelayanan Keperawatan
18	Pelayanan Intensive Care unit (ICU)	Bidang Pelayanan Keperawatan
19	Pelayanan Pengelolaan Limbah	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
20	Pelayanan IPSRS	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
21	Pelayanan CSSD / laundry	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
22	Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	Bagian Tata Usaha

	(SIMRS)	
23	Pelayanan Diklat	Bagian Tata Usaha
24	Pelayanan Kasir	Sub Bagian Keuangan
25	Pelayanan Administrasi dan Manajemen	Bagian Tata Usaha
26	Pelayanan Unit Pemulasaran Jenazah	Bidang Pelayanan Medis
27	Pelayanan Unit Ambulance	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
28	Pelayanan Cathlab	Bidang Pelayanan Medis

2. Pernyataan janji Penyelenggara Pelayanan



## MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, Pimpinan beserta staff penyelenggara pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan berjanji untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila kami tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi“

Pekalongan, 26 Mei 2025

Direktur RSUD Bendan  
Kota Pekalongan



**dr. DWI HERI WIBAWA, M.Kes**

a.n WALI KOTA PEKALONGAN  
DIREKTUR RSUD BENDAN  
KOTA PEKALONGAN



**DWI HERI WIBAWA**