



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN
NOMOR 400.7/0225 TAHUN 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN

WALI KOTA PEKALONGAN,

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

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

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

MEMUTUSKAN :

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

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bendan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

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

1. Pelayanan IGD PONEK
2. Pelayanan Instalasi Rekam Medik
3. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

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

KETIGA : Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kota Pekalongan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan peraturan akan diadakan perbaikan/revisi sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 22 Mei 2024

a.n WALI KOTA PEKALONGAN
KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA PEKALONGAN



SLAMET BUDIYANTO

Jenis Pelayanan :PELAYANAN IGD PONEK

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/ Kartu BPJS 2. Rujukan (Jika ada surat Rujukan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. IGD dan PONEK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien melakukan pendaftaran di TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap) 2. Petugas (dokter/bidan/perawat) melakukan triase 3. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan dan penatalaksanaan (rawat inap atau rawat jalan) sesuai dengan kasus 4. Petugas melakukan pendokumentasian di ERM 5. Pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir (Jika pasien pulang) 6. Pasien pulang apabila masuk kategori rawat jalan 7. Pasien rawat inap apabila memerlukan rawat inap lanjutan <p>B. BEMBI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien menghubungi call center BEMBI (08152321122) atau melalui aplikasi M-Bendan dengan tombol darurat/BEMBI 2. Petugas mengkonfirmasi kondisi pasien dan alamat penjemputan (jarak maksimal 30 km) 3. Petugas menjemput pasien dan melakukan penanganan awal 4. Pasien dibawa ke IGD RSUD Bendan untuk dilakukan tata laksana lebih lanjut
3	Jangka waktu	IGD/PONEK/BEMBI : Emergency respon time ≤ 5 menit OK IGD : ≤ 30 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan IGD, OK IGD, BEMBI dan PONEK
6	Penanganan , pengaduan, saran dan masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana/ Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Non Medis : Gedung IGD, Ambulance Gawat Darurat (BEMBI), Brancart, Area Parkir Ambulance, Ruang Triase, Ruang Administrasi, Ruang Tindakan, Ruang Observasi/ reguler, Ruang OK IGD, Ruang PONEK, Ruang Radiologi 2. Sarana Medis : Alat Medis (EKG, DC Shock, Ventilator Mobile,

		Monitor Pasien, Shuction, Laryngoscope, X-Ray Mobile, Infant Warmer, CPAP Mobile, Incubator Transport, CTG, USG, Nebulizer, Infuse Pump, Syringe Pump)
9	Kompetensi Pelaksana	Sesuai Kompetensi pendidikan dengan pekerjaan yang di lakukan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum bersertifikat Pelayanan Prima, PPGD/ACLS/ATLS/BSB, SIP 2. Dokter Spesialis 3. Perawat S1/Ns dan D III bersertifikat PPGD/BTCLS/ACLS. 4. Profesi bidan, D III kebidanan bersertifikat APN, PPGDON, resusitasi neonatus, PONEK 5. Semua petugas memiliki STR dan SIP 6. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	57 Orang dibagi 3 shift terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum: 13 Orang 2. Dokter Bedah : 34 Orang 3. Perawat : 31 Orang 4. Bidan :10 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter, Perawat, Bidan yang berdedikasi dan berkompentensi 2. Ketersediaan Obat yang memadai 3. Ketaatan jam pelayanan : Pasien ditangani \leq 5 Menit (Respon Time) 4. SDM yang Profesional mahir dalam bidangnya 5. Pasien segera mendapat penanganan Kegawatdaruratan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter, Perawat, Bidan yang berdedikasi dan berkompentensi 2. Ketersediaan Obat yang memadai 3. Ketaatan jam pelayanan : Pasien ditangani \leq 5 Menit (Respon Time) 4. SDM yang Profesional mahir dalam bidangnya 5. Pasien segera mendapat penanganan Kegawatdaruratan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Tanda Pengenal : KTP / Kartu Keluarga / Surat Akte Kelahiran 2. Kartu Kepersertaan : BPJS Kesehatan / BPJS Ketenagakerjaan / Taspen 3. Surat rujukan/Surat kontrol
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Jam pelayanan loket Pendaftaran Rawat Jalan : Senin-kamis : 07.00 - 11.00 WIB Jumat : 07.00 - 09.30 WIB Sabtu : 07.00 - 11.00 WIB Pengelompokan Poliklinik Rawat Jalan : 1. Pendaftaran Poliklinik Gedung Depan <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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 : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien baru pertama berkunjung ke RSUD Bendan : menuju bagian customer service untuk mengisi form pendaftaran pasien baru rawat jalan berdasarkan KTP/kartu identitas lainnya. 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 TPRRJ : mengumpulkan persyaratan pendaftaran rawat jalan atau form pendaftaran pasien baru rawat jalan dan melakukan finger print pasien BPJS Kesehatan untuk mendapatkan SEP online. Setelah dari TPRRJ : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien dengan pembayaran menuju kasir untuk pembayaran administrasi rawat jalan. 2) Pasien asuransi lainnya menuju kasir untuk mendapatkan pengesahan persyaratan. c. Pasien menuju poliklinik
		2. Pelayanan Pendaftaran Pasien Gawat Darurat

		<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang ke IGD b. Keluarga/pihak pasien menuju pendaftaran gawat darurat melakukan pendaftaran berdasarkan KTP/kartu identitas lainnya. c. Keluarga/pihak pasien melengkapi persyaratan : BPJS Kesehatan/ BPJS Ketenagakerjaan / Taspen / asuransi lainnya dan untuk pasien pembayaran umum melakukan pembayaran di kasir. <p>3. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 b. Keluarga/pihak pasien menentukan persetujuan ruang rawat inap c. Keluarga/pihak pasien melengkapi persyaratan : BPJS Kesehatan/ BPJS Ketenagakerjaan / Taspen / asuransi kesehatan lainnya. d. Keluarga/pihak pasien membaca, mengisi dan menandatangani formulir melalui RME : <ul style="list-style-type: none"> 1) Persetujuan rawat inap pemilihan kelas dan kesanggupan pembayaran, 2) Persetujuan umum, 3) Surat pernyataan pemilihan dokter, 4) Formulir hak pasien dan keluarga, 5) Formulir kewajiban pasien dan keluarga.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Respon time pendaftaran \leq 5 menit 2. Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat jalan \leq 10 menit 3. Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik pelayanan rawat inap \leq 15 menit 4. Kelengkapan pengisian rekam medik 24 jam setelah selesai pelayanan
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan 2. Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap 3. Pelayanan Pendaftaran Gawat Darurat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms pengaduan: 085-786-388-886</p> <p>Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja</p> <p>Pengaduan langsung melalui petugas customer service</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan 2. Ruang pelayanan pendaftaran rawat inap 3. Ruang pelayanan pendaftaran Gawat Darurat 4. Berkas Rekam Medis 5. Aplikasi RME
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perekam Medik : D III Rekam Medis 2. Pendaftaran, Administrasi RM : SMA sederajat 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stuktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kasi Pelayanan Medis dan Rekam Medis 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>33 Orang dibagi terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 Orang 2. Perekam Medik : 8 Orang 3. Petugas Pendaftaran Rawat Inap dan Gawat Darurat : 8 Orang 4. Petugas Pendaftaran Rawat Jalan : 5 Orang 5. Filing : 3 Orang 6. Verifikator Internal : 2 Orang 7. Pengadministrasi Klaim : 3 Orang 8. Pengadministrasi RM : 1 Orang 9. Caraka : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan tenaga pendaftaran sesuai dengan jumlah dan kompetensi 2. Pemanggilan sesuai antrian 3. Pasien lanjut usia dan penyandang cacat dilayani terlebih dahulu 4. Tidak ada pembeda antara pasien umum ataupun pasien dengan jaminan (BPJS Kesehatan / lainnya)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah mendaftar memiliki berkas Rekam Medis 2. Rekam Medis pasien sudah menggunakan RME sehingga tidak akan tertukar dengan pasien lain ataupun hilang
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Tanda Pengenal : KTP/ Kartu Keluarga / Surat Akte Kelahiran 2. Kartu Kepersertaan : BPJS Ketenagakerjaan / Taspen 3. Surat rujukan/Surat kontrol
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas rawat jalan melakukan asesmen pasien 2. Petugas medik melakukan pemeriksaan dan tindakan 3. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya 4. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan) 5. Penyelesaian administrasi di kasir 6. Pasien BPJS menuju apotek untuk pengambilan obat 7. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di rawat jalan \leq 60 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien rawat jalan meliputi : 1. Klinik Ortopedi 2. Klinik Anak 3. Klinik Jantung 4. Klinik Dalam 5. Klinik Saraf 6. Klinik Bedah Mulut 7. Klinik Gigi 8. Klinik Paru 9. Klinik VCT/CST/DOTS 10. Klinik Rehabilitasi Medik 11. Klinik Jiwa 12. Klinik Kulit 13. Klinik Bedah Saraf 14. Klinik Bedah Umum 15. Klinik THT 16. Klinik Obygn 17. Klinik Bedah Digestif 18. Klinik Mata
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan	1. Ruang Klinik dan Diagnostik

	Prasarana, dan/atau Fasilitas	2. Ruang Tindakan Bedah Minor 3. Ruang Laktasi
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Perawat S2, S1 dan D3 bersertifikat PPGD/BTCLS, STR, SIK, SIP. 3. Bidan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN dan PPGDON
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	62 Orang terdiri dari 35 Dokter Spesialis, 3 Dokter Gigi dan 24 Perawat dan Bidan Pelaksana 1. Dokter Spesialis : 35 Orang 2. Dokter Gigi : 3 Orang 3. Perawat : 23 Orang 4. Bidan : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter, Perawat dan Bidan 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya 2. Tindakan sesuai dengan diagnosis penyakit
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Perintah Opname melalui ERM
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap melalui TPPRI 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap melakukan hand over pasien dengan petugas IGD 4. Petugas melakukan Asuhan keperawatan selama masa perawatan 5. Petugas melaksanakan perencanaan pasien pulang/keluar 6. Penyelesaian administrasi di kasir untuk pasien umum 7. Pasien pulang/keluar
3	Jangka waktu	Sejak pasien masuk rawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang/keluar rumah sakit oleh DPJP
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien rawat inap
6	Penanganan , pengaduan, saran dan masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana/ Prasarana atau Fasilitas	1. Ruang perawatan rawat inap VVIP/VIP, kelas I, II, III, Isolasi 2. Alat Kesehatan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum bersertifikat Pelayanan Prima, BTCLS/ACLS/ATLS 3. Perawat S1 Ns dan D3 bersertifikat PPGD/BTCLS 4. S2, S1, DIV, dan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN 5. Semua petugas memiliki STR dan SIP yang masih aktif
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Pengembangan dan Etika Keperawatan - 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	1. Perawat Ruang Terang Bulan : 13 Orang 2. Perawat Ruang Truntum : 20 Orang

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Perawat Ruang Sekar Jagad : 19 Orang 4. Perawat Ruang Jlamprang : 23 Orang 5. Perawat Ruang Nifas : 15 Orang 6. Perawat Ruang Buketan : 15 Orang 7. Case Manager : 5 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter, Perawat, Bidan dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang telah terdaftar memiliki berkas Rekam Medis pada ERM sehingga tidak akan mungkin hilang atau tertukar 2. Adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) pada semua tindakan medis dan keperawatan 3. Pasien didampingi petugas (bidan/perawat) selama 24 jam 4. DPJP visite setiap hari kerja dan siap dihubungi untuk konsultasi medis 24 jam 5. Privasi pasien terjamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN PERSALINAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat pengantar/ permintaan rawat inap/ rujukan PPK I atau RS lain 2. KK/ KTP 3. Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas meminta keluarga untuk mendaftarkan pasien di TPPGD/TPPRI 2. Petugas mengantar pasien ke Ruang Bersalin / VK 3. Bidan melakukan hand over pasien 4. Bidan melakukan pemeriksaan kepada pasien 5. Bidan memberikan tindakan medis dan asuhan kebidanan selama proses persalinan sesuai instruksi DPJP 6. Bidan melakukan persiapan tindakan operatif cito bila terjadi kegawatdaruratan sesuai instruksi DPJP 7. Bidan memberikan pelayanan KB pasca persalinan (jika diperlukan) 8. Bidan melakukan perencanaan pulang atau transfer ke rawat inap Nifas sesuai instruksi DPJP 9. Bidan melakukan dokumentasi asuhan kebidanan dalam ERM
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sampai dengan proses persalinan selesai
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan persalinan normal dan patologis, pelayanan KB pasca salin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Gedung tempat perawatan 2. Meja kursi 3. Tempat tidur untuk melahirkan 4. Obat-obat emergency 5. Ruang perawatan 6. Ruang tunggu 7. Bok bayi, Incubator, Infant warmer, CPAP mobile, bedset monitor.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan 2. D III kebidanan, D IV kebidanan, S1 Kebidanan, S2 Kebidanan, Profesi kebidanan, bersertifikat APN.

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

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN PERINATOLOGI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Fotokopi KK/ KTP orang tua;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI) 2. Petugas menerima bayi baru lahir (BBL)/Neonatal dari ruang VK-Ponek/IBS/Rujukan untuk dirawat di ruang Perinatologi 3. Perawatan sesuai dengan kondisi BBL/Neonatal (Ruang Perawatan bayi sehat, bayi resiko tinggi dan NICU) 4. Perencanaan pulang pasien 5. Penyelesaian administrasi di kasir 6. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sejak pasien masuk ruang perinatologi sampai pasien diperbolehkan pulang/keluar rumah sakit oleh DPJP
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Perawatan bayi sehat, bayi resiko tinggi, dan NICU 2. Perawatan metode kangguru untuk BBLR 3. Konseling menyusui
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Gedung tempat perawatan 2. Obat-obat emergency 3. Ruang perawatan , sesuai dengan kondisi pasien 4. Box bayi, Incubator, Infant warmer , Phototerapi, CPAP, bedside monitor, Ventilator Bayi, Syringe pump, Infus pump 5. Ruang Menyusui
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Anak 2. D III kebidanan bersertifikat APN dan manajemen laktasi 3. D III/S1 Ners bersertifikat NICU 4. D III keperawatan/S1 Ners/DIII Kebidanan bersertifikat resusitasi neonatal 5. D III Kebidanan yang bersertifikat Manajemen BBLR dengan PMK 6. D III keperawatan dan S1 Ners dan bersertifikat BTCLS 7. Memiliki STR dan SIP 8. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Spesialis Anak : 3 Orang (Siap dihubungi 24 jam)</p> <p>19 Orang pelaksana dibagi 3 shift terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan : 7 Orang 2. Perawat : 12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan dokter, perawat, bidan, dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketersediaan Obat-obatan 3. Ketersediaan pemeriksaan penunjang (rontgen, laboratorium, dll) 4. Ketersediaan peralatan medis yang sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pada semua tindakan medis dan keperawatan 2. Pasien didampingi petugas (bidan/perawat) selama 24 jam 3. Dokter Spesialis Anak siap dihubungi 24 jam 4. Privasi pasien terjamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN ICU

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat persetujuan masuk ICU
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI)2. Dokter melakukan skreening masuk ICU3. Petugas mengantar pasien dari ruang rawat inap/ IBS/IGD ke ICU4. Petugas rawat inap/ IBS/IGD hand over pasien dengan petugas ICU5. Petugas (perawat dan dokter) melakukan asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan6. Petugas melakukan pemeriksaan diagnostik ulang untuk pasien ICU sesuai indikasi7. Petugas melakukan perencanaan pasien dipindahkan ke ruang rawat inap8. pasien pulang Bagi Pasien Meninggal di ICU langsung di serahkan kepada petugas pemulasaran jenazah dan penyelesaian administrasi di kasir bagi pasien umum
3	Jangka Waktu Pelayanan	Rata-rata pasien yang kembali ke perawatan intensif dengan kasus yang sama < 72 jam
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan pasien ICU2. Pelayanan Pasien Hemodialisis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. 8 Bed Pasien2. Bedside monitor3. Ekg4. Nebulizer5. Suction6. Infus pump7. Syring pump8. Ventilator9. DC SHOCK10. Troli Emergency11. Laryngoscope12. Blanket Warmer13. Kasur Decubitus

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis dan Sub Spesialis 2. Dokter Umum 3. D III keperawatan dan S1 keperawatan/Ns bersertifikat ICU/ ICCU/ PICU/ Setara, BTCLS/ACLS, Pelatihan Ventilator 4. Semua petugas memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. 4 Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah tenaga 15 Orang perawat terbagi dalam 3 shift
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter dan Perawat 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya 2. Tindakan sesuai dengan diagnosis penyakit 3. Tindakan dilakukan sesuai dengan SPO
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL (IBS)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran Operasi Elektif atau Cito2. Surat Persetujuan Operasi dan Anastesi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan operasi elektif</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI)2. Petugas ruangan/IGD/VK/PONEK mendaftarkan program operasi ke ruang IBS.3. Petugas ruangan/IGD/VK/PONEK mengantar pasien ke IBS4. Petugas IBS timbang terima pasien5. Petugas melakukan tindakan pra bedah/ operasi (persiapan)6. Petugas melakukan tindakan bedah/ operasi7. Petugas melakukan observasi pasien (post operasi)8. Petugas IBS melakukan timbang terima kepada petugas ruangan rawat inap9. Pasien diserahkan ke ruang rawat inap/ ICU/pulang.10. Penyelesaian administrasi di kasir untuk pasien operasi dengan rawat jalan <p>Pelayanan Operasi Cito</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI)2. Petugas ruangan/IGD/VK/Ponek mendaftarkan operasi cito ke ruang IBS dan menghubungi tim cito IBS.3. Petugas ruangan/IGD/VK/Ponek mengantar pasien ke IBS4. Petugas IBS timbang terima pasien5. Petugas melakukan tindakan pra bedah/ operasi (persiapan)6. Petugas melakukan tindakan bedah/ operasi7. Petugas melakukan observasi pasien post operasi8. Petugas IBS melakukan timbang terima kepada petugas ruangan rawat inap9. Pasien diserahkan ke ruang rawat inap
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu operasi elektif ≤ 2 hari Respon time operasi cito ≤ 30 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan tindakan operasi pasien IBS dan Atroscopy, Endoscopy, Laparascopy, Pacho
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	2 Kamar Operasi Besar 2 Kamar Operasi Minor 1 Kamar Endoskopi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Kandungan 2. Dokter Spesialis Orthopedi 3. Dokter Spesialis Bedah umum 4. Dokter Spesialis Bedah Digestif 5. Dokter Spesialis Bedah syaraf 6. Dokter Spesialis Bedah mulut 7. Dokter Spesialis THT 8. Dokter Spesialis Mata 9. Dokter Spesialis Anestesi 10. S1 Profesi Ners dan bersertifikat Endoscopy, BSCORN dan BTCLS, Pelatihan Manajemen Kamar Bedah 11. D III keperawatan dan bersertifikat BSCORN, BTCLS dan Pelatihan Bedah Dasar 12. Memiliki sikap ramah, jujur, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medik 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	36 Orang dibagi 3 shift terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis : 15 Orang 2. Dokter Anastesi : 2 Orang 3. Penata Anatesi : 5 Orang 4. Perawat : 13 Orang 5. Administrasi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter dan Perawat 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya 2. Tindakan operasi sesuai dengan diagnosis penyakit 3. Tidak adanya kejadian salah insisi, salah orang dan salah tindakan. 4. Tidak adanya kejadian tertinggalnya benda asing pada tubuh pasien setelah operasi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN FARMASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Resep dari Instalasi Rawat Jalan/Instalasi Rawat Inap/ IGD/ ICU/ IBS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima resep melalui ERM 2. Petugas melakukan telaah resep 3. Petugas melakukan verifikasi resep di ERM 4. Petugas memberikan rincian biaya obat (bagi pasien umum) 5. Petugas meracik obat sesuai resep 6. Petugas melakukan telaah obat 7. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian Informasi obat
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu tunggu obat jadi \leq 30 menit.*) 2. Waktu tunggu obat racikan \leq 60 menit.*) *) dimulai dari pasien memilih jenis antrian di Anjungan Antrian Farmasi
4	Biaya/ tarif	Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kefarmasian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	1. Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 2. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan farmasi/apotek 2. Komputer dan Printer 3. Alat tulis kantor 4. Lemari/rak obat 5. Lemari Pendingin Obat 6. Peralatan racik obat kapsul dan puyer 7. Wastafel 8. Sound system 9. Ruang tunggu 10. Mesin Anjungan Antrian Farmasi 11. Monitor Informasi Antrian Farmasi
9	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker 2. Tenaga Teknis Kefarmasian (D3 Farmasi) 3. Memiliki STR dan SIP 4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medik 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan

11	Jumlah Pelaksana	50 orang dibagi dalam 3 sifit terdiri dari : 1. Apoteker : 12 orang 2. Tenaga Teknis Kefarmasian : 36 orang 3. Administrasi : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian 2. Tersedianya obat 3. Pasien dilayani sesuai urutan nomor
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Obat sesuai resep dokter dan Formularium Rumah Sakit 2. Obat tidak kadaluarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien Rawat Jalan : 1. Bukti pembayaran untuk pasien umum 2. Rujukan dari Poli DPJP melalui ERM untuk pasien BPJS Pasien Rawat Inap (Umum dan BPJS) : Mengikuti sistem rawat inap
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan melalui sistem online, APM maupun pendaftaran langsung (TPPRJ) 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menuju poliklinik 3. Petugas rehabilitasi medik (Dokter Spesialis Rehab Medik) melakukan anamnesa pasien 4. petugas rehab medik (fisioterapis, terapis wicara, okupasi terapis, psikolog) melakukan pemeriksaan dan tindakan 5. Pemeriksaan penunjang lainnya oleh petugas 6. Pengambilan obat (jika diperlukan) 7. Penyelesaian administrasi (pasien umum) di kasir 8. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di instalasi rehabilitasi medik ≤ 60 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien rehabilitasi medik (fisioterapi, terapi wicara, pemeriksaan psikologi, okupasi terapi, dokter spesialis rehabilitasi medik).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang terapi rawat jalan dewasa dengan modalitas 2. Ruang terapi rawat jalan anak (Fisioterapi, Terapi Wicara, Okupasi Terapi, Psikologi) 3. Ruang Exercise dewasa 4. Tempat tunggu pasien
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Rehabilitasi Medik 2. Fisioterapis 3. Psikologi Klinis 4. Okupasi Terapi 5. Terapi Wicara

10	Pengawasan Internal	<p>1. Struktural</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medik <p>2. Fungsional</p> <p>SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Benda Kota Pekalongan</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>14 Orang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Rehab Medik : 1 Orang 2. Psikolog S2 : 1 Orang 3. Okupasi Terapis DIV : 1 Orang 4. Fisioterapis DIV : 1 Orang 5. Fisioterapi D3 : 7 Orang 6. Terapis Wicara D3 : 2 Orang 7. Administrasi S1 = 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis dan Petugas Rehabilitasi Medik 2. Tidak membedakan pasien umum maupun BPJS
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat sudah memenuhi standar keamanan dan terkalibrasi 2. SOP alat sudah tercantum pada modalitas 3. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP 4. Petugas sudah mengetahui identitas dan diagnosa terapis 5. Petugas terapis selalu melakukan evaluasi sebelum selama dan sesudah terapi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI DIALISIS

Dasar Hukum :

1. Permenkes No.812 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Dialisis
2. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu BPJS / UHC2. Rujukan dari Faskes I3. Fotokopi KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Rawat Jalan :<ol style="list-style-type: none">A. Pasien baru :<ol style="list-style-type: none">1. Pasien / keluarga melakukan pendaftaran ke klinik penyakit dalam (dr.Vebriyanti H. Sp.PD) melalui TPPRJ, untuk pasien BPJS membawa rujukan dari faskes 12. Pasien menuju klinik penyakit dalam3. DPJP melakukan pemeriksaan pasien dan melakukan screening pemeriksaan laboratorium4. Setelah lolos screening pemeriksaan laborat, DPJP membuat advis/resep Dialisis5. Apabila jadwal pasien HD rutin masih ada dikerjakan, bila jadwal hd rutin tidak ada dirujuk ke center HD lainnya.6. Pasien menuju ke ruang dialisis7. Pasien/keluarga mengisi persetujuan tindakan hemodialisis8. Perawat melakukan tindakan hemodialisis sesuai dengan advis DPJP9. Setelah selesai tindakan pasien diobservasi (pulang /rawat inap)B. Pasien Rutin (Lama) :<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang keruang dialisis2. Petugas melakukan pendaftaran rawat jalan (hemodialisis) dan pasien melakukan finger print untuk cetak SEP (Surat Elegibilitas Pasien)3. Perawat / dokter pelaksana harian melakukan asesmen pasien4. Perawat melakukan tindakan hemodialisis sesuai dengan resep/advis DPJP HD5. Pemeriksaan penunjang lainnya bila diperlukan6. Pemberian terapi lain seperti obat-obatan dan tranfusi darah (bila diperlukan)7. Setelah selesai tindakan pasien diobservasi (pulang/rawat inap)2. Pasien Rawat Inap :<ol style="list-style-type: none">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 tindakan3. Perawat dialisis mengkonfirmasi perawat rawat inap untuk mengirim pasien sesuai dengan jadwalnya

		<ol style="list-style-type: none"> 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 <p>3. Pasien Traveling :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menanyakan jadwal ke ruang hemodialisis (ada / tidak) sebagai dasar untuk pemberian rujukan dari unit HD sebelumnya (pemberian surat rujukan/traveling) 2. Bila jadwal ada pasien / keluarga melakukan pendaftaran ke klinik penyakit dalam (dr.Vebriyanti H. Sp.PD) melalui TPPRJ dengan membawa rujukan dari unit dialisis sebelumnya (pemberian rujukan/traveling) 3. Pasien menuju klinik penyakit dalam 4. DPJP melakukan pemeriksaan pasien dan melakukan screning pemeriksaan laboratorium 5. Setelah lolos screning pemeriksaan laborat, DPJP membuat advis/resep Dialisis 6. Pasien menuju ke ruang dialisis 7. Pasien dilakukan tindakan hemodialisis 8. Pasien/keluarga mengisi persetujuan tindakan hemodialisis 9. Perawat melakukan tindakan dialisis sesuai dengan advis DPJP 10. Setelah selesai tindakan pasien diobservasi (pulang /rawat inap)
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan di Instalasi hemodialisis 6 Jam
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Hemodialisis <ul style="list-style-type: none"> ➢ Reguler/non infeksius ➢ Traveling ➢ Cito ➢ Infeksius : TB/Covid, Hepatitis C, HIV, Hepatitis B 2. Pelayanan CAPD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms pengaduan: 085-786-388-886</p> <p>Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja</p> <p>Pengaduan langsung melalui petugas customer service</p>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes No.812 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Dialisis 2. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin HD reguler 14 unit, Infeksius 2 unit, ICU 1 unit 2. Ruang CAPD 3. Ruang Isolasi HD
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam bersertifikat pelatihan hemodialisis 2. Dokter pelaksana harian 3. Perawat mahir hemodialisis
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Seksi Pengembangan Pelayanan 2. Fungsional SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan Kota Pekalongan
11	Jumlah Pelaksana	<p>12 orang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam bersertifikat pelatihan Hemodialisis : 1 orang 2. Dokter Umum : 1 orang 3. Perawat mahir : 8 orang 4. Perawat umum : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terakreditasi Paripurna Tahun 2022 2. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik Tahun 2018
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPO sudah tercantum pada modalitas 2. Petugas pelaksana sudah bersertifikat pelatihan hemodialisa, memiliki STR, memiliki sikap ramah, sopan santun, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, disiplin dan kerjasama
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat pengantar permintaan pemeriksaan radiologi dari Instalasi Rawat Jalan/ Instalasi Rawat Inap/ IGD/ ICU/ IBS /Poliklinik Eksekutif parikesit melalui ERM2. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan3. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang belum bekerjasama dengan RSUD Bendan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima surat pengantar/menerima order pemeriksaan radiologi melalui ERM2. Petugas membuat rincian biaya sesuai dengan jenis pemeriksaan3. Petugas meminta pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir (pasien umum)4. Petugas menerima bukti pembayaran dari pasien5. Petugas melakukan pengambilan gambar/ rontgen6. Petugas memeriksa, mengirim hasil pemeriksaan radiologi ke ERM atau mencetak foto sesuai permintaan dokter pengirim7. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan radiologi pada pasien atau petugas ruang rawat inap/IGD/ICU/IBS8. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto \leq 3 jam
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemeriksaan radiologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Pesawat sinar X,Workstation CR,Film, Server PACS2. Ruangan pemeriksaan radiologi3. Alat Proteksi Radiasi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter spesialis Radiologi2. Radiografer3. Fisikawan Medis4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang pelayanan Medik 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>Terdiri dari 11 orang pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis radiologi : 1 Orang 2. Radiografer DIII : 4 Orang 3. Radiografer D IV : 4 Orang 4. Fisikawan Medis : 1 Orang 5. Administrasi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis Radiologi 2. Radiografer lulusan DIII dan DIV Radiologi 3. Administrasi (SMA) 4. Tidak membedakan pasien umum maupun BPJS 5. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua alat sinar X yang digunakan sudah memiliki ijin pemanfaatan dari BAPETEN. 2. Dilakukan kalibrasi dan uji kesesuaian alat secara berkala 3. SOP alat sudah tercantum pada modalitas 4. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP 5. Petugas sudah mengetahui identitas dan diagnosa pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Rawat Inap : 1. Order pemeriksaan laboratorium melalui ERM 2. Untuk Pemeriksaan PCR dan TCM menyertakan kartu identitas pasien Rawat Jalan : 1. Order pemeriksaan laboratorium melalui ERM 2. Untuk Pasien Rawat Jalan Surat Pengantar Pemeriksaan Laboratorium 3. Untuk Pemeriksaan PCR dan TCM menyertakan kartu identitas pasien 3. Surat Pengantar dari Dokter Praktek Swasta/Klinik/Rumah Sakit yang sudah bekerjasama dengan RSUD Bendan 4. Data pasien Rujukan PCR dari Rumah sakit lain dalam bentuk hardcopy data yang sudah diinput all record atau data excel pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pemeriksaan Laboratorium reguler 1. Petugas menerima surat pengantar permintaan pemeriksaan laboratorium 2. Bagi pasien umum membayar biaya pemeriksaan laboratorium terlebih dahulu di kasir 3. Petugas mengambil sampel (bahan pemeriksaan) 4. Petugas memeriksa sampel (bahan pemeriksaan) 5. Petugas memverifikasi hasil pemeriksaan 6. Petugas mencetak hasil pemeriksaan laboratorium 7. Hasil pemeriksaan laboratorium pada pasien atau petugas ruang rawat inap dan IGD bisa dilihat melalui ERM, sedangkan untuk hasil pemeriksaan pasien bisa dilihat melalui aplikasi M-Bendan B. Pemeriksaan Laboratorium Antigen, PCR 1. Pasien datang sendiri dan memberikan kartu identitas 2. Petugas melakukan registrasi dan membuat tarif untuk pasien 3. Pasien membayar tagihan ke kasir 4. Pasien dilakukan pemeriksaan swab atau darah di laboratorium 5. Petugas memeriksa sampel (bahan pemeriksaan) 6. Petugas memverifikasi hasil pemeriksaan 7. Petugas mencetak hasil atau mengirimkan hasil pemeriksaan laboratorium melalui surel 8. Penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium pada pasien C. Pemeriksaan Laboratorium PA : <ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan Histopatologi/ Sitologi /Pengecatan Khusus : 1. Dokter pengirim mengisi formulir permintaan pemeriksaan Lab PA 2. Operasi/ tindakan di IBS / Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan 3. Serah terima bahan pemeriksaan antara Perawat IBS / Ruang rawat inap / Poli Rawat Jalan dan petugas Lab PA 4. Petugas Lab PA menerima formulir dan sampel

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas Lab PA melakukan registrasi pemeriksaan (bagi pasien umum rawat jalan, membayar biaya pemeriksaan Lab PA terlebih dahulu di kasir) 6. Dokter spesialis PA melakukan diagnose 7. Hasil pemeriksaan di serahkan ke ruang rawat inap/Lab Rajal lantai 1. 8. Hasil Lab PA dapat diakses melalui ERM RS / ERM DPJP <ul style="list-style-type: none"> • FNAB : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter pengirim mengisi formulir pemeriksaan Lab PA 2. Perawat Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan menghubungi petugas Lab PA 3. Perawat Ruang rawat Inap / Poli Rawat Jalan & Pasien menuju ke ruang Tindakan IGD Gedung baru. 4. Petugas Lab PA melakukan registrasi pemeriksaan (bagi pasien umum rawat jalan, membayar biaya pemeriksaan Lab PA terlebih dahulu di kasir) 5. Pengambilan sampel oleh dokter spesialis PA dan proses pengecatan oleh analis Lab PA 6. Pemeriksaan sampel (diagnosa) oleh dokter Sp.PA 7. Hasil pemeriksaan di serahkan ke ruang rawat inap/Lab Rajal lantai 1. 8. Hasil Lab PA dapat diakses melalui ERM RS / ERM DPJP • Papsmear : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di Poli Parikesit. 2. Petugas poli parikesit melakukan registrasi pemeriksaan (pasien umum). 3. Anamnase oleh dokter. 4. Tindakan pengambilan sampel smear dilakukan oleh dokter/bidan (wanita) di Poli parikesit. 5. Petugas tim papsmear melakukan fiksasi sediaan dengan menggunakan alkohol 96%. 6. Petugas Lab PA datang mengambil sampel sediaan di poli parikesit. 7. Pemeriksaan sediaan (diagnosa) oleh dokter spesialis PA 8. Hasil sofffile dikirim ke wa pasien, 9. Hasil hardfile di serahkan ke poli parikesit. 10. Hasil Lab PA dapat diakses melalui ERM RS / ERM DPJP
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium reguler \leq 140 menit</p> <p>Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium PCR <u>maksimal H+1 sejak pengambilan sampel.</u></p> <p>Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium Antigen \pm30 menit.</p> <p>Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium PA maksimal 7 hari kerja efektif</p>
4	Biaya/ tarif	Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5	Produk Pelayanan	Pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p>

		Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Non Medis : Ruang Sampling, Alat Tulis Kantor, Komputer, Printer, Kursi Tunggu Pasien, dan Sarana Komunikasi 2. Medis : Alat Hematologi analyzer, Kimia analyzer, alat Koagulasi (PT,APTT,INR,D Dimer), Cardiac Marker, Koagulometer, LED otomatis, sentrifuge,BGA set, RT-PCR, BSC,Tabung Reaksi, Sput, Kapas Alkohol, Torniquet, Immunology analyzer, Urin analyzer, Bengkok, Yellow Tip, Pipet Otomatik, dan Plester penutup luka, Histostar, Microtome HM325, Excelsior AS, Cytospin 4, Mikroskop, Centrifuge 5702, Parafin Flotation Bath, Slide Stretching Table, Mikropipet, Timer, Beaker glass, Pinset, Gunting Bedah, Pisau set.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berijazah minimal DIII Analis Kesehatan 2. Memiliki STR ATLM yang masih aktif 3. Memiliki SIP ATLM yang masih aktif 4. ATLM Lab PA mempunyai sertifikat Patologi Anatomi 5. Administrasi (minimal SMA) 6. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	26 Orang terdiri dari : 1. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 1 orang 2. Dokter Spesialis Patologi Anatomi : 1 orang 3. ATLM : 23 orang 4. Tenaga administrasi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan Dokter Spesialis Patologi Klinik, tenaga ATLM, Tenaga Administrasi 2. Ketersediaan alat pemeriksaan 3. Ketersediaan reagen pemeriksaan 4. Ketaatan pada jam pelayanan 5. Pelayanan pasien sesuai urutan kedatangan 6. Versi 2022 dan mendapatkan predikat lulus "Paripurna (Bintang Lima)" dari Lembaga Akreditasi Rumah Sakit dengan sertifikat akreditasi nomor LARS -SERT/ 551/ XII/ 2022 yang berlaku sampai dengan 20 Desember 2027.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. ATLM bekerja sesuai standar prosedur operasional 2. Sampel darah dijamin tidak tertukar dengan pasien lain 3. Adanya pemantapan mutu internal laboratorium (melakukan kontrol pemeriksaan alat) yang dilakukan sebelum melakukan pemeriksaan sampel pasien 4. Adanya pemantapan mutu eksternal, Kemenkes RI setiap tahun sekali, PDS Patklin setahun dua kali. 5. Adanya pemantapan mutu eksternal dari Badan Penjamin Mutu Pelayanan Patologi Anatomi (BPMPPPI) setiap tahun sekali 6. Kalibrasi alat satu tahun sekali 7. Tersedianya alat Biosafety Cabinet (BSC) untuk

		pemeriksaan ekstraksi PCR dan TCM
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN

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

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN KASIR

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien Umum : Kartu Identitas Berobat Pasien Asuransi : Persyaratan klaim (untuk pasien asuransi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas mengecek tagihan pasien pada billing sistem 2. Petugas menginformasikan biaya perawatan kepada keluarga pasien 3. Pasien melakukan pembayaran melalui cash atau transfer 4. Petugas menerima pembayaran pendapatan lain - lain (sewa kios, sewa lahan, parkir, mobil ambulance, mobil jenazah, magang, legalisir resume medis, dll) 5. Petugas membuat laporan pendapatan harian (rawat jalan dan rawat inap) serta menyerahkan ke bendahara penerimaan 6. Petugas membuat pengajuan klaim asuransi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di rawat jalan \leq 10 menit Waktu tunggu di rawat inap \leq 120 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan pasien rawat jalan pasien umum 2. Pelayanan pasien rawat inap pasien umum 3. Pelayanan klaim asuransi 4. Pelayanan pasien rawat inap BPJS naik kelas
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang kasir 2. Meja kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Mesin EDC 6. Mesin Hitung Uang 7. Scan Barcode (QRIS) 8. Ruang tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3 ekonomi/akuntansi dan mampu mengoperasikan ms office dan komputer. 2. Memiliki sikap ramah, teliti, jujur, cekatan/ responsif,

		komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bagian Tata Usaha - Kepala Sub Bagian Keuangan 2. Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendanendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>Total 9 orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga kasir 3 orang dibagi 2 shift 2. Petugas klaim 1 orang 3. Tenaga Administrasi : 5 orang dibagi 3 shift
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan petugas kasir dalam 2 shift 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Tidak membedakan antara pasien umum, BPJS naik kelas dan asuransi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur pembayaran rawat inap dan rawat jalan 2. Privasi pasien terjamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN UNIT AMBULANCE

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Permintaan pelayanan ambulance dari internal/eksternal rumah sakit
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima permintaan pelayanan ambulance dari internal (ruang rawat inap/ ICU/ IGD/PJ) dan eksternal (masyarakat)2. Petugas memastikan ketersediaan armada dan driver3. Petugas mengantar pasien/ jenazah sesuai dengan alamat tujuan4. Petugas mengambil linen rumah sakit pada pasien/jenazah pada saat selesai pengantaran5. Penyelesaian administrasi di kasir
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Waktu pelayanan 24 jam2. Kecepatan pemberian pelayanan \leq 30 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan ambulance
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Mobil ambulance, peralatan medis untuk ambulance, bahan bakar
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Sopir yang memiliki SIM A2. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Struktural<ol style="list-style-type: none">a. Direkturb. Kabid Pengembangan dan Penunjang Pelayananc. Kasi Penunjang Non Medik dan Pengembangan Pelayanan Penunjang2. Fungsional :<ol style="list-style-type: none">a. SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	5 Orang dibagi 3 shift
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien gawat darurat didahulukan merujuknya2. Mobil ambulance siap selama 24 jam

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien dijamin selamat sampai tujuan karena sopir sudah berpengalaman dan memiliki SIM A2. Pasien yang dirujuk didampingi perawat yang berpengalaman3. Pengantaran jenazah didampingi petugas pemulasaran jenazah4. Mobil ambulance yang dipakai sesuai standar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1.Surat Kematian dari rawat inap/ IGD/ ICU 2.KK/ KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.Petugas menerima surat kematian dari Rawat Inap/ IGD /ICU ditujukan ke pemulasaraan jenazah 2.Petugas mengambil jenazah dari ruang rawat inap/IGD/ICU 3.Petugas mengganti linen dari ruang Rawat Inap/ IGD /ICU dengan linen pemulasaraan jenazan 4.Petugas melakukan penatalaksanaan pemulasaraan jenazah 5.Petugas merencanakan mengantar jenazah 6.Penyelesaian administrasi di kasir 7.Jenazah diserahkan ke unit ambulance
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu respon pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemulasaraan jenazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kereta Jenazah 2. Freezer 3. Keranda Jenazah
9	Kompetensi Pelaksana	SMP / SMA
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	3 Orang dibagi 2 shift
12	Jaminan Pelayanan	Penatalaksanaan sesuai dengan SPO

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak terjadi kesalahan dalam identitas
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN UNIT BANK DARAH RUMAH SAKIT (BDRS)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permintaan darah untuk tranfusi/ SPDT dari Instalasi Rawat Inap, IGD, HD, VK/PONEK, IBS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima surat pengantar dan sampel darah2. Petugas melakukan pencatatan register dan input data ke billing system3. Petugas melakukan preparasi sampel4. Petugas melakukan pemeriksaan Golongan darah dan Crosmath5. Serah terima darah kepada petugas Rawat Inap, IGD, HD, VK/PONEK, IBS, dan atau keluarga pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu persiapan produk darah maksimal 120 menit
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan produk darah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Non Medis /Ruang administrasi darah terdiri atas : alat tulis kantor, komputer, meubelair2. Medis /Ruang Pengolahan Darah terdiri atas : Blood bank, centrifuge darah, centrifuge Id, inkubator, plasma ekstraktor, sealer, coolbox
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Berijazah minimal DIII Analis Kesehatan2. Memiliki STR dan SIP Analis Kesehatan3. Memiliki Sertifikat Pelatihan Petugas Teknis Bank Darah RS4. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerjasama

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medik 2. Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>7 orang pelaksana dan 1 orang dokter penanggung jawab di Unit Bank Darah terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter penanggung jawab BDRS Spesialis Patologi Klinik : 1 Orang 2. Pranata Laboratorium Kesehatan DIV : 1 orang 3. Pranata Laboratorium Kesehatan DIII : 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan dokter Spesialis Patologi Klinik dan tenaga analis 2. Adanya kerjasama/MOU dengan UTD PMI Kota/ Kabupaten Pekalongan Kabupaten Batang sebagai penyedia darah dan tempat rujukan pemeriksaan 3. Ketersediaan produk darah (WB/PRC) 4. Ketersediaan alat dan reagen untuk pemeriksaan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk darah dari penyakit menular HIV, Hepatitis B, Hepatitis C, Sifilis 2. Kesesuaian dan kecocokan golongan darah pasien dan darah donor 3. Komponen darah merupakan produk aman untuk transfusi darah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Permintaan alkes, BMHP dan linen steril dari ruangan 2. Permintaan linen bersih dan pencucian linen kotor dari ruangan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Instalasi CSSD 1. Ruang menyampaikan serah terima pelayanan CSSD 2. Petugas CSSD melakukan tindakan pencucian dan sterilisasi 3. Ruang menyampaikan permintaan kebutuhan alkes, BMHP, linen steril ke CSSD 4. Petugas CSSD melakukan pencatatan dan pelaporan Instalasi Laundry 1. Ruang menyampaikan serah terima pelayanan Laundry 2. Petugas Laundry melakukan tindakan pencucian. 3. Petugas Laundry menyerahkan hasil pekerjaan ke ruang 4. Petugas Laundry melakukan pencatatan dan pelaporan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan penyediaan alkes, BMHP, dan linen steril 2. Pelayanan penyediaan linen bersih
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Instalasi CSSD 1. Washer Disinfektor 2. Mesin Pemotong Pouches 3. Mesin Siller 4. Mesin Sterilisator Suhu Tinggi 5. Mesin Sterilisator Suhu Rendah 6. Instalasi RO Instalasi Laundry 1. Mesin Cuci 2. Mesing Pengering 3. Mesin Roll 4. Setrika Manual
9	Kompetensi Pelaksana	1. Profesi Ners 2. SLTA bersertifikat Pelatihan CSSD 3. SLTA bersertifikat Pelatihan Laundry

10	Pengawasan Internal	<p>1.Struktural :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kepala Seksi Penunjang Pelayanan Non Medis dan Pengembangan Pelayanan Penunjang <p>2.Fungsional :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>13 Orang dibagi 2 shift terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat : 1 Orang 2. Pelaksana CSSD : 4 Orang 3. Pelaksana Laundry :8 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang profesional, mahir dalam bidangnya 2. Sarana prasarana yang memadai 3. Pelanggan segera mendapat tidak lanjut sesuai kebutuhan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat sudah memenuhi standar keamanan dan terkalibrasi 2. SOP alat sudah tercantum pada mesin kerja 3. Petugas pelaksana sudah memiliki sertifikat
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI GIZI

A. Pelayanan Asuhan Gizi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	A. Pasien Rawat Jalan: 1. Pasien Umum : Bukti Pembayaran Pendaftaran Konsultasi Gizi 2. Pasien BPJS : Advis Dokter pada Aplikasi ERM B. Pasien Rawat Inap : Advis Dokter pada Aplikasi ERM
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memeriksa rekam medik pasien 2. Petugas melakukan konsultasi gizi 3. Petugas mencatat hasil konsultasi ke dalam rekam medik pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien Rawat Inap : Pelayanan diberikan dalam waktu 2 x 24 jam
4	Biaya/ tarif	Pasien UMUM : Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan konsultasi gizi pasien rawat inap/ rawat jalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Instalasi Gizi, Timbangan Berat Badan, Leaflet, Food Model
9	Kompetensi Pelaksana	1. Ahli Gizi (D-III, S1, S1 Profesi) 2. Pemasak dan Pramusaji (SMK Boga) 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kabid Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medis 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	25 Orang dibagi 3 shift terdiri dari : 1. Nutrisionis : 7 Orang

		2. Pramusaji : 9 Orang 3. Pengolah makanan : 9 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya kegiatan konsultasi gizi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Laik Hiegene sanitasi 2. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP 3. Petugas sudah mengetahui identitas dan diagnosa terapis
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

B. Pelayanan Penyelenggaraan Makan Pasien

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Advlis dokter pada Aplikasi ERM 2. Pesanan makanan pada billing order makan ruangan ke instalasi gizi 3. Catatan Rekam Medik petunjuk diet
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli gizi melakukan konsultasi gizi terhadap pasien 2. Ahli gizi menentukan diet pasien sesuai dengan kondisi pasien dan advlis dokter dan ditulis di ERM 3. Perawat melakukan biling order gizi 4. Pengolah makanan merekap diet pasien tiap ruangan berdasarkan biling order gizi 5. Pengolah makanan melakukan proses pengolahan makanan sesuai dengan dietnya 6. Pengolah makanan melakukan pemorsian makanan 7. Pramusaji mendistribusikan makanan sesuai dengan etiket diet pasien dan jadwal distribusi makanan 8. Pramusaji mengambil alat makan pasien yang selesai digunakan 9. Pramusaji melakukan pencucian alat makan pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan diberikan selama 24 jam
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</p> <p>Pasien JKN :</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan penyelenggaraan makan pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms pengaduan: 085-786-388-886</p> <p>Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja</p> <p>Pengaduan langsung melalui petugas customer service</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Instalasi Gizi , peralatan masak , troli makanan, alat makan pasien, timbangan, tempat penyimpanan makanan (Freezer, Chiller), Dish Washer
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli Gizi (D-III, S1, S1-Profesi) 2. Pemasak dan Pramusaji (SMK Boga) 3. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kabid Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Medis 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>25 Orang dibagi 3 shift terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nutrisionis : 7 Orang 2. Pramusaji : 9 Orang 3. Pengolah makanan : 9 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makanan tersaji sesuai jadwal dan diet yang dipesan 2. Apabila ada kemacetan lift, segera dikomunikasikan kepada pasien 3. Ketaatan pada jam pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makanan yang disajikan sesuai diet pasien 2. Dilakukan uji cita rasa sebelum makanan disajikan ke pasien 3. Dilakukan pemeriksaan laborat makanan setiap satu bulan sekali 4. Dilakukan pemeriksaan kesehatan bagi petugas gizi dan penjamah makanan 5. Makanan disajikan oleh pramusaji yang berkompetensi di bidangnya 6. Retain sample makanan (contoh makanan yg disimpan selama 24 jam) jika terjadi hal hal yang tidak diinginkan masih ada makanan yang diuji.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN DIKLAT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A. Diklat Eksternal</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian dari instansi2. Mendapatkan persetujuan Direktur RSUD Bendan3. Membayar biaya Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian4. Mematuhi segala peraturan yang berlaku <p>B. Diklat Internal :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan/Telaah Staf Diklat/Kaji Terap bagi karyawan dari masing-masing bidang.2. Mendapatkan persetujuan Direktur RSUD Bendan3. Mendapatkan persetujuan dari BKPSDM untuk Diklat yang dibiayai Pemerintah Kota Pekalongan4. Membuat Surat Pernyataan Biaya Diklat5. Bagian Keuangan membayar biaya diklat/kaji terap6. Mematuhi segala peraturan yang berlaku
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Diklat Internal :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Karyawan mengajukan permohonan ke direktur berupa telaah staf melalui bidang terkait2. Untuk diklat yang dibiayai oleh RSUD Bendan, jika disetujui dilanjutkan ke Instalasi Diklat untuk dibuatkan pengajuan pembayaran ke bagian keuangan RSUD Bendan3. Untuk diklat yang dibiayai Pemerintah Kota Pekalongan, jika disetujui dilanjutkan mengajukan permohonan ke BKPSDM dan proses pembiayaan oleh BKPSDM Kota Pekalongan <p>Diklat Eksternal :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian dari instansi kepada Direktur2. Jika disetujui dilanjutkan oleh Instalasi Diklat untuk diproses lebih lanjut3. Membayar biaya Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian sesuai dengan Perwal Tarif yang berlaku4. Mematuhi segala peraturan yang berlaku
3	Jangka Waktu Pelayanan	7 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian2. Pelayanan Diklat/Kaji Terap bagi karyawan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C

8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Instalasi Diklat 2. Komputer 3. Printer 4. Laptop 5. LCD 6. Meja kerja dan kursi 7. Lemari arsip 8. Filling Kabinet 9. Meja dan kursi tamu
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Instalasi minimal pendidikan S1 2. Tenaga administrasi minimal pendidikan D3
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ol style="list-style-type: none"> a. Direktur b. Kepala Bagian Tata Usaha c. Kepala Sub Bag Umum dan Kepegawaian 2. Fungsional : <ol style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya diklat/kaji terap bagi karyawan serta memfasilitasi Praktik/Magang/Kaji Terap/Penelitian institusi lain
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 tahun

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI HUMAS, KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE

Dasar Hukum :

1. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
2. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan Nomor : 445/36/2019 Tentang Hak Pasien dan Keluarga dalam Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tidak Ada
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Proses penanganan dan penyelesaian keluhan atau komplain : 1. Secara langsung di unit pelayanan : a. Petugas menerima komplain dari pelanggan apabila komplain terjadi pada jam kerja maka customer service bertugas untuk menangani komplain tersebut. b. Apabila ada komplain di unit pelayanan dan petugas unit setempat tidak dapat menangani komplain tersebut, maka Kepala Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service akan melayani komplain tersebut. c. Melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait. d. Petugas mencatat keluhan atau komplain pelanggan pada laporan komplain. e. Komplain akan ditangani berdasarkan penetapan grading/dampak resiko komplain f. Jika keluhan terjadi diluar jam kerja Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service maka perawat supervisi dapat menghubungi manajemen on duty. g. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan 2. Secara tidak langsung yaitu melalui media komunikasi berupa kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, website. a.Petugas menjawab masukan/keluhan/komplain setelah melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait. b.Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Kategori Komplain : a. Komplain kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam b. Komplain kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 x 24 jam c. Komplain kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 x 24 jam
4	Biaya/ tarif	Tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan keluhan atau komplain pelanggan

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com dan rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	1. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C 2. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan Nomor : 445/36/2019 Tentang Hak Pasien dan Keluarga dalam Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laporan keluhan pelanggan dan formulir keluhan saran di unit pelayanan. Disediakan di unit pelayanan, petugas mencatat apabila ada keluhan di unit pelayanan yang disampaikan oleh pelanggan. 2. Form keluhan dan saran serta penyelesaian keluhan pelanggan 3. Disediakan di kotak saran, di beberapa tempat strategis di lingkungan RSUD. Diisi oleh pelanggan yang hendak menyampaikan kritik/saran. 4. Blangko kuesioner tingkat kepuasan pelanggan disediakan di unit pelayanan dan di kotak saran. Di isi oleh pelanggan untuk menilai pelayanan dan memberikan saran.
9	Kompetensi Pelaksana	D III Semua Jurusan
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kabag TU - Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	3 Orang Petugas Pelaksana, terdiri dari : 1. Ka. Instalasi : 1 Orang 2. Pelaksana : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Semua keluhan yang disampaikan pelanggan pasti direspon oleh petugas atau Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service apabila identitas jelas. 2. Semua keluhan ditindaklanjuti sampai menemukan solusi.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Identitas penyampai keluhan di jamin kerahasiaannya. 2. Setiap penyampai keluhan atau saran atau kritik tidak akan mendapat sanksi apapun dari pihak Rumah Sakit.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	satu bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN IPSRS

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Medis : Adanya laporan kerusakan peralatan medis dari unit kerja melalui billing maupun manual Non medis : Adanya laporan kerusakan sarana dan prasarana dari unit kerja melalui billing maupun manual
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Unit kerja / user melaporkan adanya kerusakan peralatan medis ataupun sarana dan prasarana 2. Pengecekan dan perbaikan dilakukan oleh petugas IPSRS 3. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan perbaikan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Kurang dari 3 jam bila tanpa suku cadang / dengan suku cadang yang tersedia di IPSRS 2. Minimal 3 hari kerja bila memerlukan suku cadang yang harus dibeli 3. Minimal 1 bulan bila memerlukan pihak ke 3
4	Biaya/ tarif	Disesuaikan dengan Rencana Anggaran Biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemeliharaan dan perbaikan peralatan Medis , sarana dan prasarana Rumah Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Tools Set 2. Alat Ukur 3. Suku Cadang 4. Material
9	Kompetensi Pelaksana	Medis : D III Teknik Elektromedis Non Medis : 1. SLTA yang sudah memiliki ketrampilan listrik 2. Memiliki keahlian khusus (tukang bangunan)
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kasi Penunjang Pelayanan Non Medis dan Pengembangan Pelayanan Penunjang 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	1. Teknisi Elektromedis : 4 Orang 2. Fisikawan Medis : 1 Orang 3. Teknisi listrik : 7 orang (3 shift) 4. Teknisi bangunan : 3 orang

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang profesional, mahir dalam bidangnya2. Unit pengguna segera mendapat tidak lanjut sesuai kebutuhan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan Kalibrasi dan Uji kesesuaian alat secara berkala2. SOP alat sudah tercantum pada Modalitas3. Petugas pelaksana sudah memiliki STR dan SIP untuk Tenaga Elektromedis4. Dilakukan pemeliharaan secara rutin untuk memastikan peralatan Medis, Sarana dan Prasarana aman digunakan untuk petugas dan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Ketersediaan SDM pelaksana 2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna SIMRS memastikan telah terkoneksi jaringan LAN 2. Pengguna SIMRS melakukan login ke dalam SIMRS 3. Pengguna SIMRS Melakukan transaksi sesuai modul masing-masing unit kerja
3	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 24 jam
4	Biaya/ tarif	Tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan SIMRS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Mesin APM 3. Mesin SEP Mandiri 4. Mesin Anjungan Antrian Farmasi 5. Akses poin (Wifi) 6. Server 7. Router 8. LAN (Local Area Network)
9	Kompetensi Pelaksana	1. D III / S1 Teknologi Informatika 2. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/ responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bagian Tata Usaha - Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	6 Orang dibagi 2 shift terdiri dari : 1. Analis IT : 1 Orang 2. Programer IT : 4 Orang 3. Hardware dan jaringan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. SDM yang profesional, mahir dalam bidangnya 2. Pelanggan segera mendapat tidak lanjut sesuai kebutuhan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan Keselamatan sesuai dengan standar rumah sakit
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN PENGELOLAAN LIMBAH

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Data volume dan jenis limbah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Limbah Cair 1. Limbah cair masuk ke penampungan limbah 2. Limbah cair dari penampungan limbah masuk ke IPAL 3. Limbah cair diolah dan dibuang ke perairan umum sesuai dengan peraturan yang berlaku B. Limbah B3 1. Limbah B3 dikirim ke TPS B3 2. Limbah B3 dilakukan penimbangan 3. Limbah B3 diangkut oleh transporter (pihak kedua) untuk dimusnahkan di pihak penghancur limbah (pihak ketiga) C. Limbah Padat 1. Limbah padat dilakukan pemilahan di ruangan/ unit kerja 2. Limbah padat domestik diangkut ke TPS 3. Limbah padat domestik diangkut dari TPS oleh dinas terkait ke TPA
3	Jangka Waktu Pelayanan	A. Limbah Cair dan padat :1 hari kerja B. Limbah B3 : maksimal 2 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Sesuai dengan perjanjian kerja sama dengan pihak kedua dan ketiga.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pengolahan limbah RS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Instalasi pengolahan air limbah (IPAL) 2. TPS Limbah B3 3. TPS limbah domestik 4. APD 5. Troli sampah 6. Tempat sampah medis dan non medis
9	Kompetensi Pelaksana	1. D3 Kesehatan Lingkungan atau sudah mengikuti pelatihan 2. SMP
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan - Kepala seksi Penunjang Pelayanan Non Medis dan Pengembangan Pelayanan 2. Fungsional : - SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	Orang terdiri dari : 1.Tenaga Sanitasi : 2 Orang 2.Tenaga Pelaksana : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1.Pemantauan output air limbah secara berkala 2.Limbah padat dari ruangan diangkut setiap hari ke TPS

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kualitas output limbah cair sesuai baku mutu 2. Limbah dikelola sesuai peraturan yang berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 (satu) bulan sekali

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI (PPI)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tanpa persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pembentukan Susunan Keanggotaan Komite PPI 2. Monitoring ketersediaan APD dan fasilitas hand hygiene di setiap unit kerja 3. Monitoring kepatuhan pelaksanaan PPI di unit kerja pemberi pelayanan 4. Melakukan pencatatan dan pelaporan HAIS di RS 5. Melakukan edukasi tentang PPI kepada pasien, petugas dan pengunjung.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pencegahan dan pengendalian infeksi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms pengaduan: 085-786-388-886 Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja Pengaduan langsung melalui petugas customer service
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer dan Printer 2. Meubeler
9	Kompetensi Pelaksana	D III/S1 Ners Perawat yang sudah memiliki sertifikat Pelatihan PPI Dasar dan Lanjut
10	Pengawasan Internal	1. Struktural : - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kasi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	42 Orang terdiri dari Dokter dan Perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pasien, petugas, dan pengunjung tidak terdampak HAIS
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas pelaksana sudah memiliki sertifikat pelatihan PPI dasar dan lanjut
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga bulan sekali

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI POLIKLINIK EKSEKUTIF PARIKESIT DAN RAWAT INAP VVIP/VIP

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Tanda Pengenal : KTP / KIA / Kartu Keluarga2. Surat Kontrol (jika ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien poliklinik eksekutif membuat appointment melalui WA poli parikesit2. Petugas menghubungi dokter spesialis untuk menjadwalkan waktu pemeriksaan3. Pasien datang, petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien4. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien5. Petugas medik melakukan pemeriksaan dan tindakan6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)7. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan)8. Penyelesaian administrasi di kasir poliklinik parikesit9. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien10. Pasien pulang <p>Jika pasien membutuhkan rawat inap VVIP/VIP melalui poli eksekutif :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien mendapatkan Surat Pengantar Opname (SPO) dari dokter pemeriksa2. Perawat/bidan pelaksana mencari informasi tentang ketersediaan ruang rawat inap VVIP/VIP3. 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 sakit4. 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 inap7. Petugas meminta pasien/keluarga untuk membaca dan menandatangani formulir yang diperlukan8. Petugas menyiapkan gelang identitas pasien dan dimasukkan ke dalam rekam medis pasien9. Petugas menyerahkan rekam medis dan gelang pasien kepada satpam untuk diserahkan ke petugas rawat inap <p>Jika pasien memerlukan tindakan One Day Care (ODC) :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien2. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien3. Petugas medik melakukan pemeriksaan4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)5. Petugas melengkapi berkas ODC6. Petugas mengantarkan pasien ke IBS untuk mendapatkan tindakan operatif dan observasi pasca tindakan7. Setelah selesai tindakan, pasien diantar kembali ke Poli Parikesit untuk menyelesaikan administrasi8. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan

		<p>pengantaran obat dan edukasi kepada pasien</p> <p>9. Pasien pulang</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di poliklinik eksekutif \leq 30 menit
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM EKSEKUTIF :</p> <p>Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan pasien Poliklinik Eksekutif Parikesit meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klinik Anak 2. Klinik Jantung 3. Klinik Dalam 4. Klinik Saraf 5. Klinik Bedah Mulut 6. Klinik Paru 7. Klinik Jiwa 8. Klinik Bedah Saraf 9. Klinik Bedah Umum 10. Klinik Bedah Digestif 11. Pelayanan Rawat Inap VVIP/VIP 12. Pelayanan ODC Eksekutif
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms pengaduan : 085-786-388-886</p> <p>WA Poli Parikesit : 081-542-402-121</p> <p>Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja</p> <p>Pengaduan langsung melalui petugas customer service atau petugas administrasi poli parikesit</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Benda Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Dokter (2 Ruang) 2. Ruang Pemeriksaan Laboratorium 3. Ruang Tunggu Pasien full AC dengan TV dan free air minum
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum bersertifikat ATLS, SIP, STR, Vaksinasi Internasional 3. Bidan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN, PPGDON, KIP 4. Petugas administrasi S1 Psikologi 5. Petugas Cleaning Service

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

Satuan Kerja :RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan :PELAYANAN INSTALASI POLIKLINIK EKSEKUTIF PARIKESIT DAN RAWAT INAP VVIP/VIP

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Tanda Pengenal : KTP / KIA / Kartu Keluarga2. Surat Kontrol (jika ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien poliklinik eksekutif membuat appointment melalui WA poli parikesit2. Petugas menghubungi dokter spesialis untuk menjadwalkan waktu pemeriksaan3. Pasien datang, petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien4. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien5. Petugas medik melakukan pemeriksaan dan tindakan6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)7. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan)8. Penyelesaian administrasi di kasir poliklinik parikesit9. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien10. Pasien pulang <p>Jika pasien membutuhkan rawat inap VVIP/VIP melalui poli eksekutif :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien mendapatkan Surat Pengantar Opname (SPO) dari dokter pemeriksa2. Perawat/bidan pelaksana mencari informasi tentang ketersediaan ruang rawat inap VVIP/VIP3. 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 sakit4. 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 inap7. Petugas meminta pasien/keluarga untuk membaca dan menandatangani formulir yang diperlukan8. Petugas menyiapkan gelang identitas pasien dan dimasukkan ke dalam rekam medis pasien9. Petugas menyerahkan rekam medis dan gelang pasien kepada satpam untuk diserahkan ke petugas rawat inap <p>Jika pasien memerlukan tindakan One Day Care (ODC) :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien2. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien3. Petugas medik melakukan pemeriksaan4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan)5. Petugas melengkapi berkas ODC6. Petugas mengantarkan pasien ke IBS untuk mendapatkan tindakan operatif dan observasi pasca tindakan7. Setelah selesai tindakan, pasien diantar kembali ke Poli Parikesit untuk menyelesaikan administrasi8. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan

		<p>pengantaran obat dan edukasi kepada pasien</p> <p>9. Pasien pulang</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di poliklinik eksekutif \leq 30 menit
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM EKSEKUTIF :</p> <p>Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan pasien Poliklinik Eksekutif Parikesit meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klinik Anak 2. Klinik Jantung 3. Klinik Dalam 4. Klinik Saraf 5. Klinik Bedah Mulut 6. Klinik Paru 7. Klinik Jiwa 8. Klinik Bedah Saraf 9. Klinik Bedah Umum 10. Klinik Bedah Digestif 11. Pelayanan Rawat Inap VVIP/VIP 12. Pelayanan ODC Eksekutif
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms pengaduan : 085-786-388-886</p> <p>WA Poli Parikesit : 081-542-402-121</p> <p>Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja</p> <p>Pengaduan langsung melalui petugas customer service atau petugas administrasi poli parikesit</p>
7	Dasar Hukum	Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Dokter (2 Ruang) 2. Ruang Pemeriksaan Laboratorium 3. Ruang Tunggu Pasien full AC dengan TV dan free air minum
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum bersertifikat ATLS, SIP, STR, Vaksinasi Internasional 3. Bidan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN, PPGDON, KIP 4. Petugas administrasi S1 Psikologi 5. Petugas Cleaning Service
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan 2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	16 Orang terdiri dari 12 Dokter Spesialis, 1 Dokter Umum, 1 Bidan Pelaksana, 1 Petugas Administrasi, dan 1 Petugas Cleaning Service

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis : 12 Orang 2. Dokter Umum : 1 Orang 3. Bidan : 1 Orang 4. Petugas Administrasi : 1 Orang 5. Petugas Cleaning Service : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter dan Perawat atau Bidan 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Pelayanan ramah, cepat, dan profesional
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dijamin kerahasiaan diagnosis penyakitnya 2. Tindakan sesuai dengan diagnosis penyakit
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tanda Pengenal : KTP / KIA / Kartu Keluarga
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas administrasi melakukan pendaftaran pasien 2. Petugas poliklinik parikesit melakukan asesmen pasien 3. Petugas medik melakukan pemeriksaan, screening, edukasi dan tindakan 4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya (jika diperlukan) 5. Petugas melakukan pengambilan obat/BHP (jika diperlukan) 6. Penyelesaian administrasi di kasir poliklinik parikesit 7. Petugas farmasi menuju poli parikesit untuk melakukan pengantaran obat dan edukasi kepada pasien 8. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu di poliklinik eksekutif dan MCU \leq 30 menit
4	Biaya/ tarif	<p>Pasien UMUM :</p> <p>Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 98 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan MCU parikesit meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Sehat Jasmani 2. Surat Keterangan Sehat Jiwa/ Rohani 3. Surat Keterangan Bebas NAPZA 4. Paket MCU Lite, Silver, Gold, Platinum, dan Diamond 5. Paket MCU Khusus seperti MCU Calon Jamaah Haji, TKH, Pemberkasan CPNS/PNS, TNI/Polri, dsb. 6. Pemeriksaan Penunjang Laboratorium, Radiologi, dll. 7. Injeksi Vitamin C dan Infus Multivitamin 8. Layanan Vaksinasi Internasional (Meningitis dan Influenza)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p>Email: rsudbendan@yahoo.com atau rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</p> <p>Telp: (0285) 437222</p> <p>Sms pengaduan : 085-786-388-886</p> <p>WA Poli Parikesit : 081-542-402-121</p> <p>Kotak Saran : tersebar di beberapa unit kerja</p> <p>Pengaduan langsung melalui petugas customer service atau petugas administrasi poli parikesit</p>
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Dokter (2 Ruang) 2. Ruang Pemeriksaan Laboratorium 3. Ruang Tunggu Pasien full AC dengan TV dan free air minum
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum bersertifikat ATLS, SIP, STR, Vaksinasi Internasional 3. Dokter Gigi 4. Bidan DIII Kebidanan dengan sertifikat APN, PPGDON, KIP 5. Petugas administrasi S1 Psikologi Petugas Cleaning Service

9	Pengawasan Internal	<p>3. Struktural :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kepala Bidang Pelayanan Medis - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Rekam Medis - Kepala Seksi Asuhan Pelayanan Keperawatan <p>4. Fungsional :</p> <p>SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan</p>
10	Jumlah Pelaksana	<p>28 Orang terdiri dari 20 Dokter Spesialis, 2 Dokter Umum, 3 Dokter gigi, 1 Bidan Pelaksana, 1 Petugas Administrasi, dan 1 Petugas Cleaning Service</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis : 20 Orang 2. Dokter Umum : 2 Orang 3. Bidan : 1 Orang 4. Petugas Administrasi : 1 Orang 5. Petugas Cleaning Service : 1 Orang
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan Dokter dan Perawat atau Bidan 2. Ketaatan pada jam pelayanan 3. Pelayanan ramah, cepat, dan professional
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dijamin kerahasiaan hasil medical check up dan rekam medisnya 2. Pasien dilakukan screening sebelum dilakukan tindakan medis
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali