


**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN AMBULANS TRANSPORTASI**

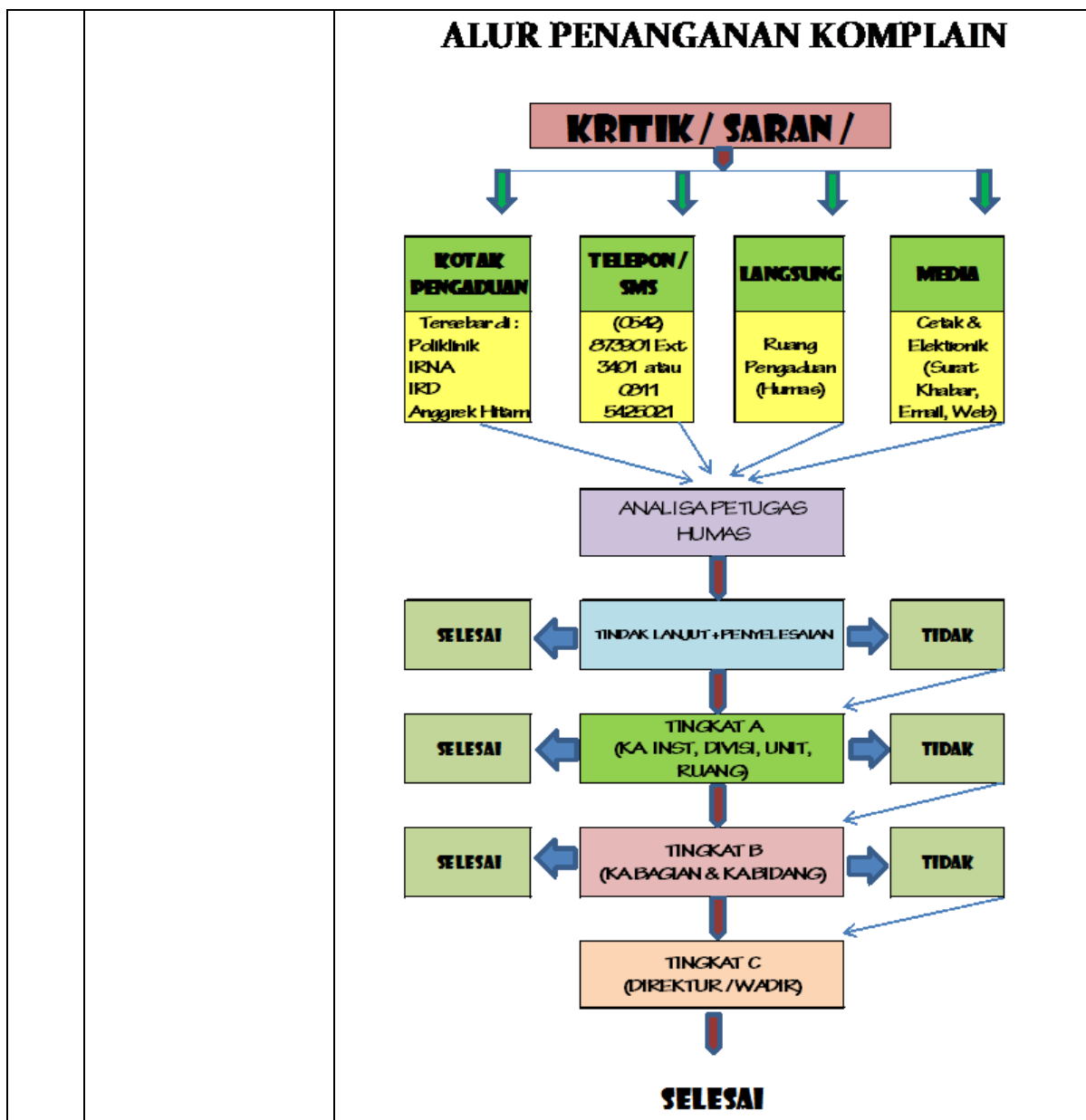
A. PENDAHULUAN

Unit Ambulans Medik adalah salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan ambulans medik. Pelayanan Ambulans Medik adalah pelayanan kesehatan dengan menggunakan kendaraan Ambulan dengan fasilitas sesuai standar sesuai dengan Kepmenkes No 143/Menkes-kesos/SK/II/2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik.

Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI/ UNIT	AMBULAN
JENIS PELAYANAN	AMBULAN TRANSPORTASI
<p>1.</p> <p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>Pelayanan Ambulans Transportasi adalah pelayanan Ambulans Medik yang bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mengangkut pasien yang tidak memerlukan perawatan khusus/tindakan darurat untuk menyelamatkan nyawa dan diperkirakan tidak akan timbul kegawatan selama dalam perjalanan ; 2. memfasilitasi permintaan pasien pulang. 3. memfasilitasi permintaan mengantar jenazah <p>Penyedia Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/Bidan 2. Sopir 3. Tenaga Lain sesuai kebutuhan <p>Pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien Jamkesda 3. Pasien JKN 4. Pasien SKTM 5. Pasien Perusahaan

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Sistem, mekanisme dan prosedur tertuang dalam Pedoman Pelayanan Ambulans Medik</p> <p>2. Flow chart Alur Pelayanan</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Registrasi di loket IRD] B --> C[Unit Ambulans Medik] </pre> </div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Respon time \leq 30 menit
4.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan PERGUB NO.58 tahun 2013, yaitu Rp.7,500/km (belum termasuk jasa tindakan, ABHP, BBM, Ferry, Akomodasi Petugas)
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Ambulans Transportasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Unit Ambulans Medik beserta ATK dan Form yang berkaitan dengan pelayanan Ambulans Medik 2. Area Parkir Mobil Ambulans 3. Mobil Ambulans Transport sesuai standar Ambulans Transport 4. Ruang dekontaminasi ambulan 5. Alat-alat medis sesuai standar Ambulans Transport 6. Radio komunikasi dan handphone
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat yang telah mengikuti BTCLS dan BHD 2. Sopir yang telah mengikuti pelatihan BHD 3. Tenaga lain yang telah mengikuti pelatihan BHD
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Perawat = 6 orang,, jika dibutuhkan dapat meminjam tenaga dari bagian lain

		Jumlah Sopir = 10 orang
6.	Jaminan pelayanan	Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Unit Ambulans Medik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah : - Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Pebruari tahun 2011 - Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Lab pada bulan Desember tahun 2011 - Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016 - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan: 1. melaksanakan laporan pagi setiap hari . 2. melaksanakan rapat koordinasi setiap 1 kali dalam sebulan



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

[Signature]
dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN AMBULANS GAWAT DARURAT**

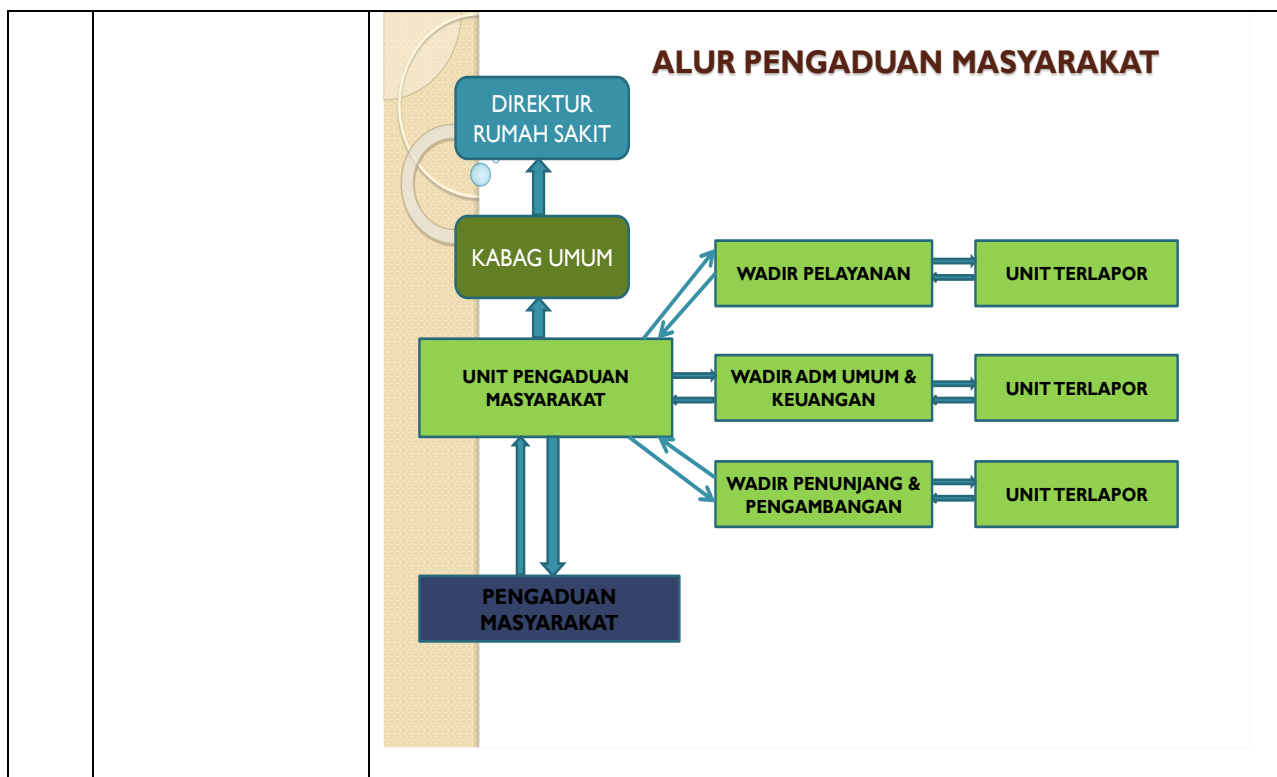
A. PENDAHULUAN

Unit Ambulans Medik adalah salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan ambulans medik. Pelayanan Ambulans Medik adalah pelayanan kesehatan dengan menggunakan kendaraan Ambulan dengan fasilitas sesuai standar sesuai dengan Kepmenkes No 143/Menkes-kesos/SK/II/2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik.

Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI / UNIT		AMBULAN
JENIS PELAYANAN		AMBULANS GAWAT DARURAT
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Ambulans Gawat Darurat adalah pelayanan Ambulans Medik yang bertujuan untuk mengangkut pasien gawat darurat yang sudah distabilkan di tempat tindakan definitive/distabilkan di rumah sakit untuk dipindahkan ke rumah sakit yang mempunyai kemampuan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.</p> <p>Penyedia Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/bidan 2. Sopir 3. Dokter Umum / Dokter Spesialis 4. Tenaga Lain sesuai kebutuhan <p>Pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien Jamkesda 3. Pasien JKN 4. Pasien SKTM 5. Pasien Perusahaan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman Pelayanan Ambulans Medik 2. Flow chart Alur Pelayanan <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Registrasi di loket IRD] B --> C[Unit Ambulans Medik] </pre> </div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Respon time ≤ 30 menit
4.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan pergub no.58 tahun 2013, yaitu Rp.22,990/km (belum

		termasuk jasa tindakan, ABHP, BBM, Ferry, Akomodasi Petugas)
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Ambulans Gawat Darurat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan.</p> <p style="text-align: center;">SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT</p> <p style="text-align: center;">PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p>



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Unit Ambulans Medik dengan ATK dan Formulir yang berkaitan dengan pelayanan Ambulans Medik 2. Area Parkir Mobil Ambulans 3. Mobil Ambulans Transport sesuai standar Ambulans Gawat Darurat 4. Alat-alat medis sesuai standar Ambulans Gawat Darurat 5. Radio komunikasi dan handphone 6. Kertas / kelengkapan administrasi & Form Konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum/Spesialis yang telah mengikuti pelatihan ATLS, ACLS 2. Perawat yang telah mengikuti BTCLS dan BHD 3. Sopir yang telah mengikuti pelatihan BHD 4. Tenaga lain yang telah mengikuti pelatihan BHD
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah Dokter Umum RSKD = 33 orang</p> <p>Jumlah Dokter Spesialis RSKD = 57 orang</p> <p>Jumlah Perawat Ambulan = 6 orang, jika dibutuhkan bisa meminjam tenaga dari Instalasi lain</p> <p>Jumlah Bidan RSKD = 60 orang</p> <p>Jumlah Sopir Ambulan = 10 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Unit Ambulans Medik

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah : <ul style="list-style-type: none"> - Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Pebruari tahun 2011 - Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Lab pada bulan Desember tahun 2011 - Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016 - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan laporan pagi setiap hari . 2. Melaksanakan rapat koordinasi setiap 1 kali dalam sebulan




DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM., MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001

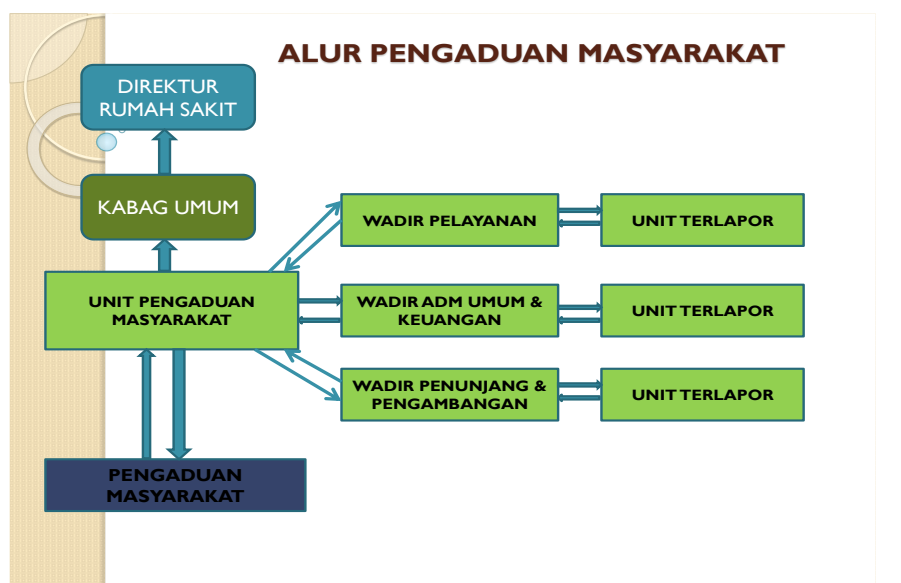
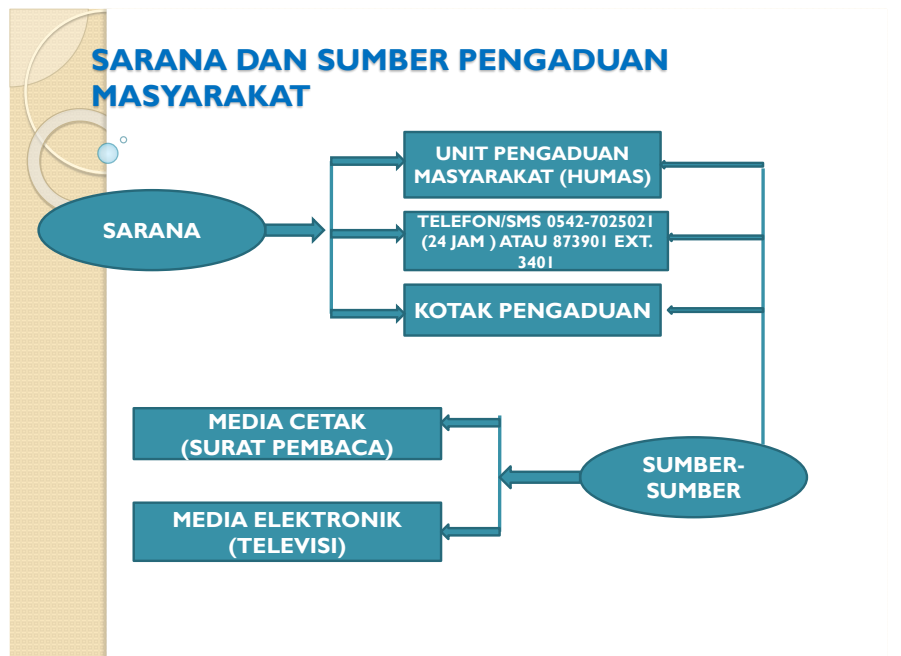
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN SIAGA AMBULANS MEDIK**

Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI/ UNIT		AMBULAN
JENIS PELAYANAN		SIAGA AMBULANS MEDIK
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Siaga Ambulans Medik adalah pelayanan oleh petugas Ambulans Medik berserta mobil Ambulans dan sarana prasarana di dalamnya, untuk siaga pada event/acara tertentu.</p> <p>Penyedia Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/bidan 2. Sopir 4. Dokter Umum / Dokter Spesialis 5. Tenaga Lain sesuai kebutuhan <p>Pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien Jamkesda 3. Pasien JKN 4. Pasien SKTM 5. Pasien Perusahaan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman Pelayanan Ambulans Medik 3. Flow chart Alur Pelayanan  <pre> graph TD A[Customer] --> B[Permintaan tertulis kepada Direktur melalui Bagian Umum] B --> C[Pembayaran di Kasir IRD] C --> D[Unit Ambulans Medik] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Respon time ≤ 3 hari
4.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan Keputusan Direktur RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Nomor 188.4/573/SK-2016/RSKD

NO	URAIAN	PENDAMPING		
		DOKTER SPECIALIS DAN PERAWAT	DOKTER UMUM DAN PERAWAT	PERAWAT
1	AMBULANS HILUX			
	a. Siaga < 8 jam	2000000	1500000	1000000
	b. Siaga 8 jam sd 16 jam	3500000	2500000	1500000
	c. Siaga 16 jam sd 24 jam	4500000	3500000	2000000
	d. Siaga > 24 jam	Tarif 1.c ditambah Tarif 1.a atau 1.b dan akomodasi		
2	AMBULANS TRITON			
	a. Siaga < 8 jam	2100000	1600000	1100000
	b. Siaga 8 jam sd 16 jam	3600000	2600000	1600000
	c. Siaga 16 jam sd 24 jam	4600000	3600000	2100000
	d. Siaga > 24 jam	Tarif 2.c ditambah Tarif 2.a atau 2.b dan akomodasi		
3				
	a. Siaga < 8 jam	2200000	1700000	1200000
	b. Siaga 8 jam sd 16 jam	3700000	2700000	1700000
	c. Siaga 16 jam sd 24 jam	4700000	3700000	2200000
	d. Siaga > 24 jam	Tarif 3.c ditambah Tarif 3.a atau 3.b dan akomodasi		
	Tarif belum termasuk :			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif penambahan pendamping 2. BBM 3. Ferry 4. Akomodasi 5. Uang Saku pendamping 			
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Siaga Ambulans Medik		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan		

SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Unit Ambulans Medik dengan ATK dan Formulir yang berkaitan dengan pelayanan Ambulans Medik 2. Area Parkir Mobil Ambulans 3. Mobil Ambulans Transport sesuai standar Ambulans Gawat Darurat 4. Ruang dekontaminasi ambulan 5. Alat-alat medis sesuai standar Ambulans Gawat Darurat 6. Radio komunikasi dan handphone
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum/Spesialis yang telah mengikuti pelatihan ATLS, ACLS 2. Perawat yang telah mengikuti BTCLS dan BHD 3. Sopir yang telah mengikuti pelatihan BHD <p>Tenaga lain yang telah mengikuti pelatihan BHD</p>
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah Dokter Umum = 33 orang (on demand)</p> <p>Jumlah Dokter Spesialis = 57 orang (on demand)</p> <p>Jumlah Perawat = 6 orang, jika dibutuhkan bisa meminjam tenaga dari Instalasi lain</p> <p>Jumlah Bidan = 60 orang (jika diperlukan)</p> <p>Jumlah Sopir = 10 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Unit Ambulans Medik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah : <ul style="list-style-type: none"> - Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Pebruari tahun 2011 - Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Lab pada bulan Desember tahun 2011 - Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016 - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan laporan pagi setiap hari . 2. Melaksanakan rapat koordinasi setiap 1 kali dalam sebulan



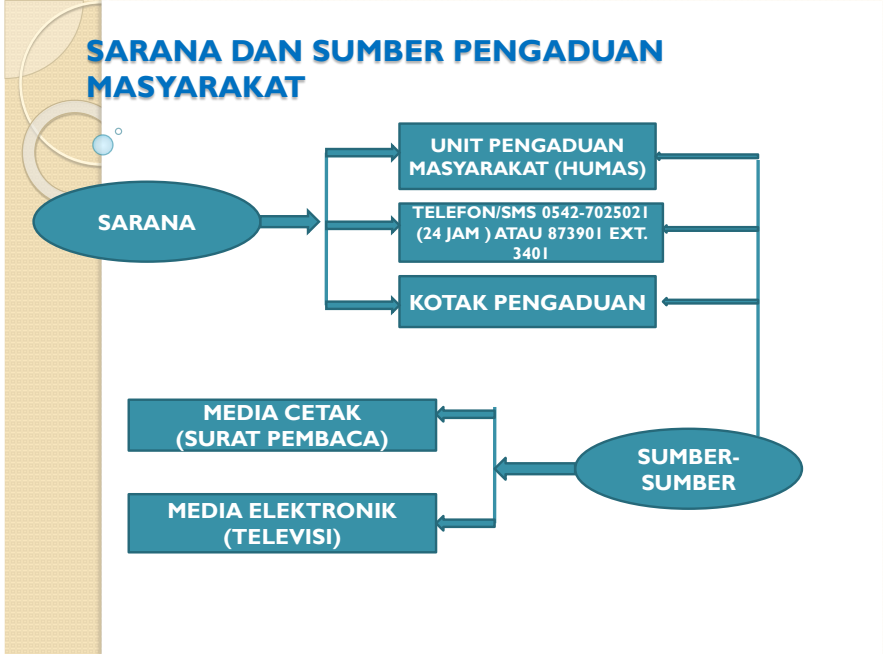

DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO

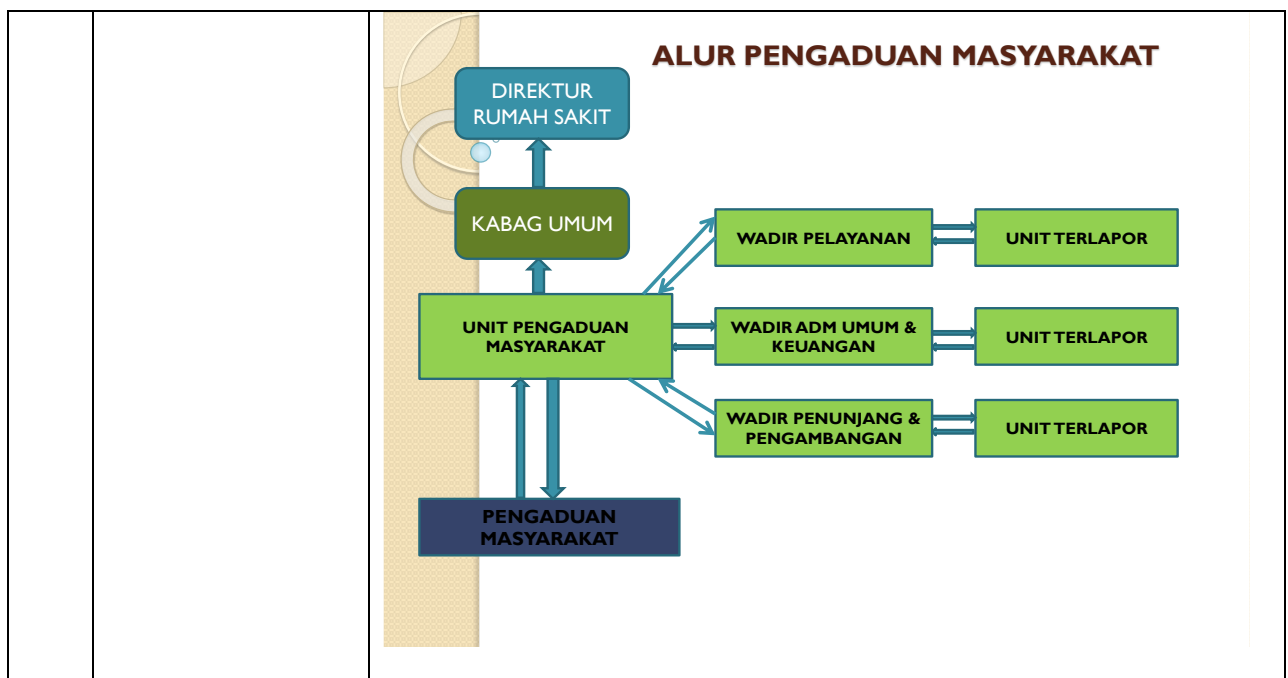
dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM..MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENDAMPINGAN PASIEN KE LUAR DAERAH

Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI/ UNIT		AMBULAN									
JENIS PELAYANAN		PENDAMPINGAN PASIEN KE LUAR DAERAH									
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Pendampingan Pasien ke Luar Daerah adalah pelayanan oleh petugas Ambulans Medik untuk mendampingi pasien ke luar daerah tanpa menggunakan mobil Ambulans Medik.</p> <p>Penyedia Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat/bidan 2. Sopir 3. Dokter Umum / Dokter Spesialis 4. Tenaga Lain sesuai kebutuhan <p>Pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien Jamkesda 3. Pasien JKN 4. Pasien SKTM 5. Pasien Perusahaan 									
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman Pelayanan Ambulans Medik 2. Flow chart Alur Pelayanan <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Loket Pendaftaran IRD] B --> C[Unit Ambulans Medik] </pre> </div>									
3.	Jangka waktu penyelesaian	Respon time ≤ 30 menit									
4.	Biaya/tarif	<p>Tarif berdasarkan Keputusan Direktur RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Nomor 188.4/142/SK-2017/RSKD.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Pendamping <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Pendamping Perawat</td> <td style="width: 5%;">:</td> <td style="width: 35%;">Rp. 1,000,000/orang/hari</td> </tr> <tr> <td>Pendamping Dokter Umum</td> <td>:</td> <td>Rp. 1,500,000/orang/hari</td> </tr> <tr> <td>Pendamping Dokter Spesialis</td> <td>:</td> <td>Rp. 3,000,000/orang/hari</td> </tr> </table> 2. Konsumsi pendamping : Rp. 150,000,-/orang/hari 3. Transportasi dan akomodasi Pendamping ditanggung oleh pasien. 	Pendamping Perawat	:	Rp. 1,000,000/orang/hari	Pendamping Dokter Umum	:	Rp. 1,500,000/orang/hari	Pendamping Dokter Spesialis	:	Rp. 3,000,000/orang/hari
Pendamping Perawat	:	Rp. 1,000,000/orang/hari									
Pendamping Dokter Umum	:	Rp. 1,500,000/orang/hari									
Pendamping Dokter Spesialis	:	Rp. 3,000,000/orang/hari									
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Pendampingan pasien ke luar daerah.									

<p>6.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan</p> <p style="text-align: center;">SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT</p>  <p style="text-align: center;">PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p> 
-----------	--	--



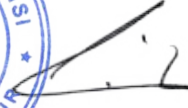
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Unit Ambulans Medik dengan ATK dan Formulir yang berkaitan dengan pelayanan Ambulans Medik 2. Area Parkir Mobil Ambulans 3. Mobil Ambulans Transport sesuai standar Ambulans Gawat Darurat 4. Ruang dekontaminasi ambulan 5. Alat-alat medis sesuai standar Ambulans Gawat Darurat 6. Radio komunikasi dan handphone
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum/Spesialis yang telah mengikuti pelatihan ATLS, ACLS 2. Perawat yang telah mengikuti BTCLS dan BHD 3. Sopir yang telah mengikuti pelatihan BHD 4. Tenaga lain yang telah mengikuti pelatihan BHD
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Dokter Umum = 33 orang (on demand) Jumlah Dokter Spesialis = 57 orang (on demand) Jumlah Perawat = 6 orang, jika dibutuhkan bisa meminjam tenaga dari Instalasi lain Jumlah Bidan = 60 orang (jika diperlukan) Jumlah Sopir = 10 orang
6.	Jaminan pelayanan	Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Unit Ambulans Medik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah : <ul style="list-style-type: none"> - Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Pebruari tahun 2011 - Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Lab pada bulan Desember tahun 2011 - Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016 - Tersedianya APAR

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan: 1. Melaksanakan laporan pagi setiap hari . 2. Melaksanakan rapat koordinasi setiap 1 kali dalam sebulan
----	-----------------------------------	--



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO


dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001