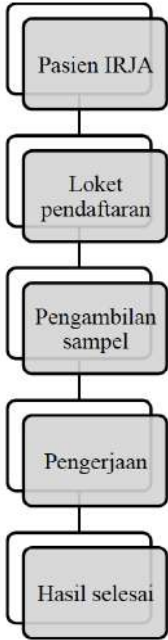


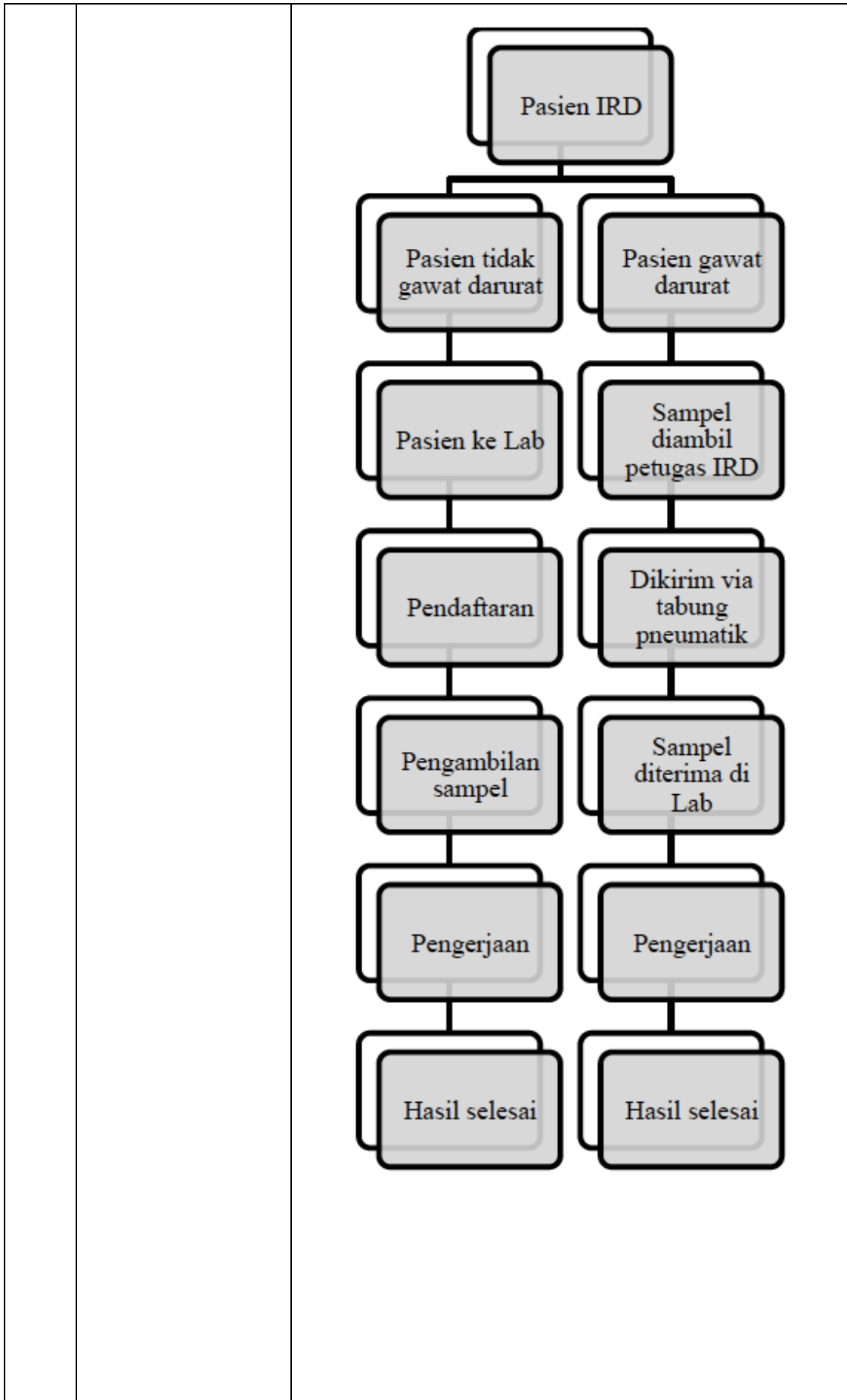
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN LABORATORIUM SENTRAL**

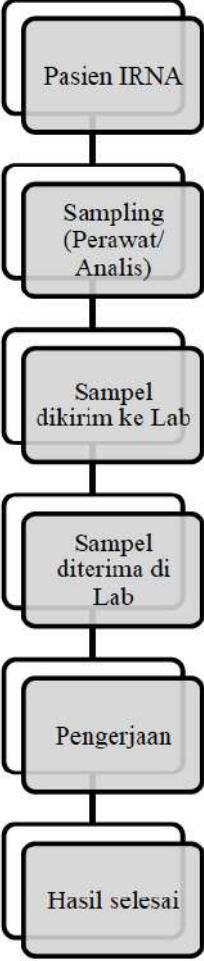
**A. PENDAHULUAN**

Instalasi Laboratorium Patologi Klinik sebagai bagian dari pelayanan penunjang di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan berperan memberikan pelayanan laboratorium klinik yang bermutu.

**Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )**

INSTALASI / UNIT		Laboratorium Patologi Klinik
JENIS PELAYANAN		Laboratorium Patologi Klinik yang bermutu
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Agar dapat dilayani, pasien harus membawa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir pemeriksaan laboratorium yang telah ditandatangani oleh dokter</li> <li>2. Fotokopi kartu BPJS</li> <li>3. Fotokopi surat rujukan, KTP, KK, surat penjaminan (bagi pasien Jamkesda dan Perusahaan)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Alur pelayanan laboratorium berdasarkan asal pasien:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Instalasi Rawat Jalan (IRJA) <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pasien IRJA] --&gt; B[Loker pendaftaran]     B --&gt; C[Pengambilan sampel]     C --&gt; D[Pengerjaan]     D --&gt; E[Hasil selesai]                     </pre> </div> </li> <li>2. Pasien Instalasi Rawat Darurat (IRD)</li> </ol>



		<p>3. Pasien Instalasi Rawat Inap (IRNA)</p>  <pre> graph TD     A[Pasien IRNA] --&gt; B[Sampling (Perawat/Analis)]     B --&gt; C[Sampel dikirim ke Lab]     C --&gt; D[Sampel diterima di Lab]     D --&gt; E[Pengerjaan]     E --&gt; F[Hasil selesai] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p><i>Turn around time</i> (TAT) dimulai sejak permintaan laboratorium di-input ke Sistem Informasi Laboratorium sampai dengan hasil laboratorium diverifikasi.</p> <p>TAT pemeriksaan laboratorium kategori cito adalah <b>100 menit</b>.</p> <p>TAT pemeriksaan laboratorium kategori non cito adalah <b>140</b> menit (tidak termasuk pemeriksaan analisis cairan tubuh, serologi/imunologi,dan mikrobiologi )</p> <p>Data TAT dapat dilihat di LIS. Jenis pemeriksaan kategori cito terlampir. Pada keadaan tertentu seperti listrik padam atau alat sedang dalam perbaikan, TAT dapat memanjang.</p>
4.	Tarif pelayanan	Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2013 dan kebijakan Direktur RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan (terlampir).
5.	Produk layanan	Hasil pemeriksaan laboratorium dalam bentuk cetak.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Alur pengaduan secara umum mengikuti kebijakan Rumah Sakit.

<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )</b>		
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li> <li>- Standar Prosedur Operasional Pelayanan Laboratorium</li> </ul>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Ruang pengambilan sampel</li> <li>3. Toilet</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Patologi Klinik: pendidikan spesialis patologi klinik.</li> <li>2. Analis Kesehatan: pendidikan S1/D4, Diploma 3 Analis Kesehatan</li> <li>3. Petugas administrasi: menguasai komputer dasar</li> <li>4. Petugas keuangan (<i>billing</i>): menguasai komputer dasar</li> <li>5. POS: menguasai komputer dasar</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Dr. Kanujoso Djatiwobowo Balikpapan.
5.	Jumlah pelaksana	Per tanggal 1 Oktober 2017: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Patologi Klinik: 2 orang</li> <li>2. Dokter spesialis Mikrobiologi Klinik : 1 orang</li> <li>3. Analis Kesehatan: 27 orang</li> <li>4. Petugas administrasi: 1 orang</li> <li>5. Petugas keuangan (<i>billing</i>): 3 orang</li> <li>6. POS: 3 orang</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	Memberikan hasil pemeriksaan laboratorium yang cepat dan bermutu.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Mengikuti standar akreditasi KARS tahun 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat jalur evakuasi</li> <li>- Tersedianya APAR</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indikator Mutu Area Klinik: Ketepatan waktu pemberian hasil pemeriksaan laboratorium (TAT) untuk pemeriksaan cito</li> <li>2. Indikator Mutu Laboratorium: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium</li> <li>b. Pelaksanaan ekspertise hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>c. Tidak ada kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>d. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium.</li> </ol> </li> </ol>



DIREKTUR,  
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWOBO

*(Signature)*  
dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 196505281997071001

## **DAFTAR PEMERIKSAAN LABORATORIUM**

### **KATEGORI CITO (SEGERA)**

**Update 1 Oktober 2017**

1. Darah rutin
2. Masa perdarahan
3. Masa pembekuan
4. Malaria
5. Urine rutin (UL)
6. Glukosa sewaktu
7. SGOT
8. SGPT
9. Albumin
10. Ureum
11. Kreatinin
12. Elektrolit
13. CKMB
14. Analisa gas darah
15. PT
16. APTT
17. Tropmin. T
18. D. Dimer

## TARIF PEMERIKSAAN LABORATORIUM

Update 1 Oktober 2017

No.	Jenis Pemeriksaan	TARIF
I	HEMATOLOGI	
1	Darah Lengkap (- LED)	59,250
2	Darah Lengkap (+ LED 1)	65,250
3	Golongan Darah A, B, O & Rh	35,000
4	Laju Endap Darah (LED 1 Jam)	29,000
5	Malaria / DDR	27,500
6	Masa Pembekuan (CT)	25,375
7	Masa Perdarahan (BT)	25,375
II	URINE	
1	Urine Rutin/Lengkap	28,500
2	HCG Urine	37,500
3	Narkoba (1 jenis)	60,500
4	Narkoba (5 Jenis)	182,000
III	FESES	
1	Faeces Rutin	26,500
2	Darah Samar	41,750
IV	KIMIA DARAH	
1	Albumin	31,500
2	Bilirubin Direk	31,500
3	Bilirubin Total	31,500
4	Glukosa	31,500
5	Natrium / Kalium / Calsium	95,000
6	Kolesterol Total	31,000
7	Kolesterol HDL Direk	69,000
8	Kolesterol LDL Direk	75,000
9	Kreatinin Darah	31,000
10	SGOT	31,500
11	SGPT	31,500
12	Total Protein	31,500
13	Trigliserida	34,500
14	Ureum	31,000
V	SERO/IMMUNOLOGI	
1	A F P	143,200
2	Anti HBe	208,700
3	Anti HBs Kualitatif	80,700
4	Anti HBs (ELISA)	115,200
5	Anti HCV	105,200
6	Anti HIV Kualitatif	95,700
7	Anti HIV (ELISA)	180,200
8	ASTO / ASO	50,700
9	C E A	143,200
10	Ca 125	261,700
11	CD 4	275,000
12	CMV Ig G	155,700
13	CMV Ig M	155,700
14	CRP Kuantitatif	125,700

15		Dengue (IgG / IgM)	191,200
16		Faktor Rheumatoid (RF)	55,700
17		Ferritin	219,000
18		FT 4	163,200
19		HBA1c (Darah EDTA)	172,700
20		HBs Ag (ELISA)	105,200
21		HBs Ag Kualitatif	67,950
22		PSA	210,200
23		FT4	163,200
24		TSH	145,200
25		Uji Widal	36,000
26		VDRL / RPR Titer	64,000
27		TPHA	75,700
28		$\beta$ HCG	190,700
29		Tropmin. T	305,000
VI	<b>KHUSUS</b>		
1		P T / A P T T	75,700
2		D. Dimer	422,000
2		Analisa Cairan Tubuh	73,000
3		Analisa Gas Darah	200,000
4		Analisa Sperma	62,000
5		Analisis Cairan Sendi	88,000
6		Hb Elektroforesis	395,000
7		Morfologi Darah Tepi	64,000
8		Procalcitonin	645,000
9		Protein Elektroforesis	258,000
VII	<b>MIKROBIOLOGI</b>		
1		BTA / GRAM / KOH	37,500
2		<b>Kultur dan Sesitivitas</b>	
		Urine	620,500
		Darah	661,700
		PUS	664,300
		Sputum	616,500
		SS	500,000
3		TCM Covid 19	2,000,000
4		RT PCR Covid 19	900,000

## A. PENDAHULUAN

Laboratorium Patologi Anatomi sebagai salah satu unit pelayanan Penunjang di Rumah Sakit Umum dr.Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, memiliki peran dan fungsi memberikan pelayanan pemeriksaan laboratorium Patologi Anatomi yang memadai dan berkesinambungan, serta menghasilkan pelayanan laboratorium Patologi Anatomi yang bermutu, adekuat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan permenkes, Dirjen Yan Med - DepKes RI Th 1998.

### Proses Penyampaian Pelayanan ( Service delivery )

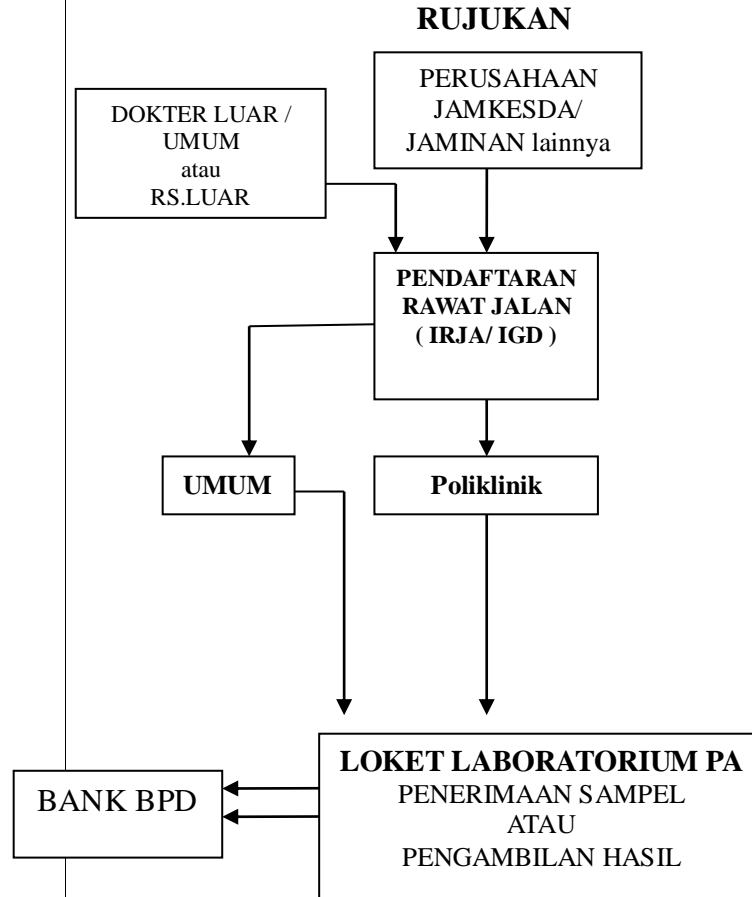
INSTALASI / UNIT	LABORATORIUM PATALOGI ANATOMIK
<b>JENIS PELAYANAN</b>	pemeriksaan laboratorium Patologi Anatomi yang memadai dan berkesinambungan, serta menghasilkan pelayanan laboratorium Patologi Anatomi yang bermutu, adekuat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan permenkes, Dirjen Yan Med - DepKes RI Th 1998.
1.	<p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <p>Penyedia Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Senin s/d Jum'at sesuai jam kerja</li> <li>2. Dokter spesialis Patologi Anatomi</li> <li>3. Tehnisi Laboratorium PA</li> <li>4. Billing RS dan LIS</li> </ol> <p>Pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pasien jaminan sama dengan pelayanan pasien umum kecuali : <u>Pasien jaminan harus melengkapi berkas, mengikuti tata cara pelayanan mengikuti peraturan yang ada</u></li> <li>2. mengikuti Induk, melampirkan ; Membawa blangko rujukan pemeriksaan lab dari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poliklinik</li> <li>• dr. Praktek</li> <li>• RS. Luar/Swasta</li> </ul> </li> </ol>



<p><b>2.</b></p>	<p><b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b></p>	<p>Pemeriksaan ( IRJA)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran ke loket IRJA</li> <li>2. Pengisian lengkap blangko pemeriksaan</li> <li>3. Penyelesaian Administrasi.</li> <li>4. Memberikan identitas / label pada botol</li> <li>5. Penyelesaian administrasi diloket penerimaan laboratorium PA</li> <li>6. Memberikan kartu pengambilan hasil</li> </ol> <p>Pemeriksaan ( IRNA)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran ke loket Laboratorium PA</li> <li>2. Pengisian lengkap blangko pemeriksaan</li> <li>3. Penyelesaian administrasi.</li> </ol> <p>Histopatologi dan Sitologi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima lengkap blangko pemeriksaan</li> <li>2. Pengisian / penambahan cairan fiksasi/ buffer formalin pada jaringan untuk pemeriksaan Histopatologi</li> <li>3. Pengisian / penambahan cairan fiksasi/ alkhohol</li> <li>4. Memberikan identitas / label pada botol.</li> </ol>
------------------	---	--

1. Alur pelayanan Rawat Jalan

**ALUR PELAYANAN  
LABORATORIUM PATOLOGI ANATOMIK UNTUK  
PASIEN RAWAT JALAN**



2. SPO tentang pemeriksaan laboratorium Patologi Anatomik

**3. Jangka waktu penyelesaian**

- 7 hari s/d 10 hari kerja ( Histopatologi)
- ± 1 s/d 2 hari kerja( sitologi)

**4. Biaya/tarif**

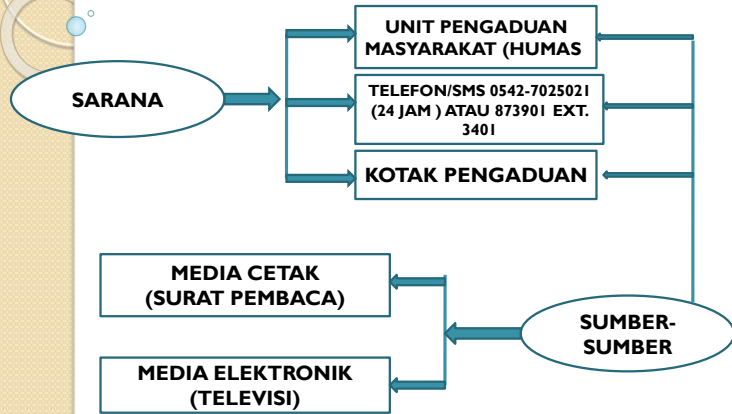
1. Tarif berdasarkan PerGub no. 14 tahun 2006
2. Administrasi diselesaikan pada saat datang atau permintaan pemeriksaan Laboratorium PA
3. Jenis pelayanan Pemeriksaan

NO	Jenis Pemeriksaan	Harga
1.	Histopatologi jaringan kecil	296.500
2.	Histopatologi jaringan besar	417.500
3.	Biopsi aspirasi jarum halus	417.500
4.	Sitologi papsmear	222.500
5.	Sitologi cairan	240.000
6.	<i>Frozen section/potong beku</i>	1.495.000

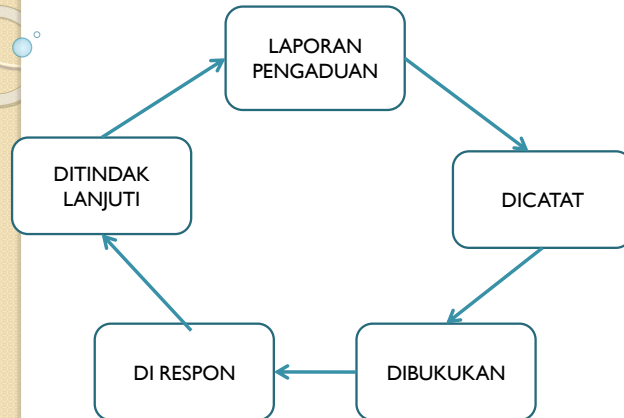
		<p>Alur pelayanan Rawat Inap ( IRNA )</p> <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI ANATOMIK UNTUK PASIEN RAWAT INAP</p> <pre> graph TD     A[SAMPSEL/ JARINGAN dari IBS/ IRNA/UGD] --&gt; B[Loket Spesimen PA dan LIS]     B --&gt; C[Histopatologi]     B --&gt; D[Sitologi]     C --&gt; E[Dokter PA]     D --&gt; E     E --&gt; F[Pengetikan Hasil]     F --&gt; G[LOKET PENGAMBILAN HASIL] </pre>
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Pelayanan Histopatologi dan Sitologi di Instalasi Laboratorium PA
6.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan

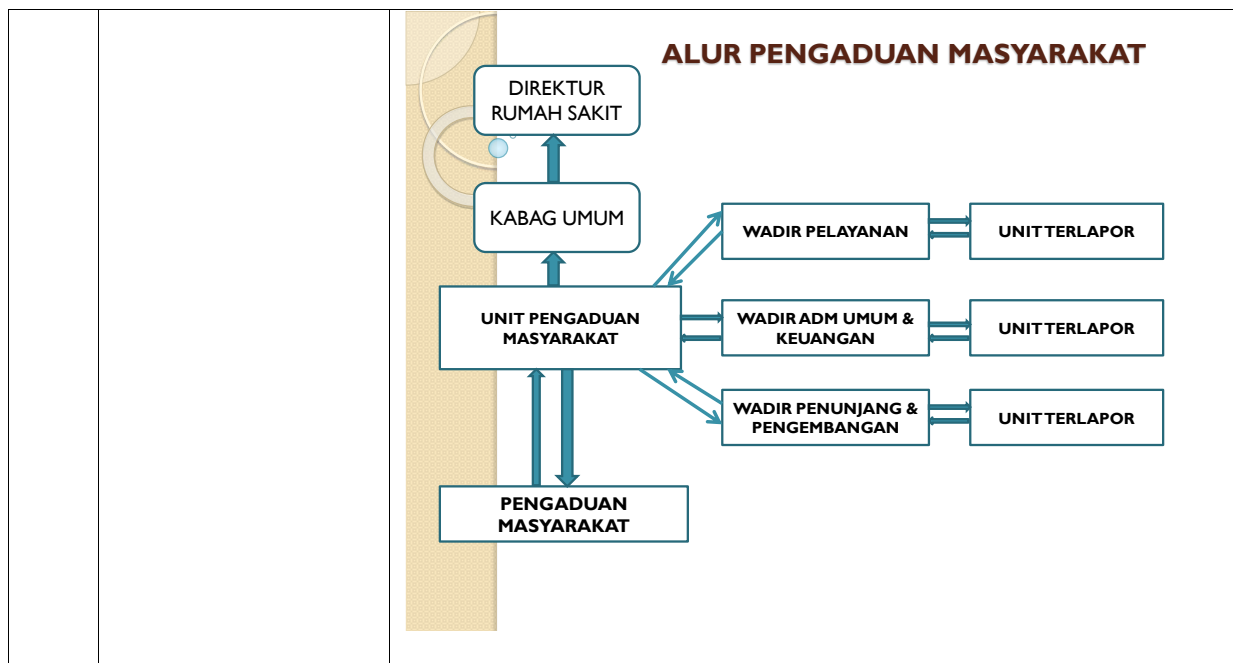
## SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT

### SARANA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT



### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT





<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )</b>		
<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS
<b>2.</b>	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang proses jaringan dan peralatannya; Tissue processor, embedding center, cytospin,</li> <li>2. Ruang pengambilan sampel/sitologi dengan peralatan serta pewarnaan</li> <li>3. Ruang potong microtome, Hotplate dan Water bath serta peralatan pewarnaan</li> <li>4. Frozen section ( di IBS )</li> <li>5. Ruang diagnose dokter dengan peralatan mikroskop dan Komputer.</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Dokter Spesialis PA</li> <li>7. Tehnisi Laboratorium PA</li> <li>8. Administrasi</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal ( SPI ) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
<b>5.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	Jumlah dokter Spesialis = 2 orang Jumlah Pelaksana tehni PA = 2 orang Tenaga Administrasi = 1 orang
<b>6.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Tercapainya hasil pemeriksaan Laboratorium yg akurat, cepat dalam memberikan layanan pemeriksaan Laboratorium PA.
<b>7.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Tidak terjadinya efek samping pelayanan pemeriksaan dan terjaganya kerahasiaan hasil pemeriksaan Laboratorium PA. - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR

8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi



DIREKTUR,  
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

*(Handwritten signature)*  
dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM., MARS  
 PEMBINA UTAMA MUDA  
 NIP. 196505281997071001

## A. PENDAHULUAN

Bank Darah Rumah Sakit (BDRS) adalah unit pelayanan yang bertanggung jawab atas tersedianya darah untuk transfusi yang aman, berkualitas, dan dalam jumlah yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

### Proses Pemyampaian Pelayanan ( Service delivery )

No.	Komponen	Uraian
1.		-
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Permintaan Darah untuk Transfusi (PDUT) yang ditandatangani oleh dokter dan distempel RS</li><li>2. Satu tabung EDTA dengan volume yang cukup, yang telah diberi identitas nama pasien sebagai contoh darah.</li></ol>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Permintaan darah diterima] --&gt; B[Cek golongan darah]     B --&gt; C[Cek persediaan darah]     C --&gt; D[Ada]     C --&gt; E[Tidak ada]     D --&gt; F[Cross match]     E --&gt; G[Rujuk PMI]     F --&gt; H[Cocok]     F --&gt; I[Tidak cocok]     H --&gt; J[Darah dapat diberikan]     I --&gt; K[Ganti kantong darah]     K --&gt; L[Tidak cocok 3x]     L --&gt; G   </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p><i>Turn around time</i> (TAT) dimulai sejak permintaan darah diterima oleh petugas sampai dengan darah donor dapat diberikan, yaitu <b>60 menit</b>. Apabila diperlukan lebih dari 1 (satu) labu darah, atau uji <i>cross match</i> tidak kompatibel (tidak cocok), atau permintaan darah harus dirujuk ke PMI, maka dapat diperlukan waktu lebih lama.</p>



4.	Tarif pelayanan	Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2013 dan kebijakan Direktur RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan. - Biaya kantong darah: Rp. 360.000,00 - Uji <i>cross match</i> : Rp. 180.000,00
5.	Produk layanan	1. Penyediaan darah untuk transfusi 2. Pelayanan uji <i>cross match</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Alur pengaduan secara umum mengikuti kebijakan Rumah Sakit.
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )</b>		
1.	Dasar hukum	3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah Rumah Sakit, dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 91 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah 6. Standar Prosedur Operasional Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas layanan	1. Ruang tunggu 2. Toilet
3.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik: pendidikan spesialis patologi klinik 2. Analis kesehatan dan analis transfusi darah: pendidikan Diploma 3 Analis Kesehatan
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD Dr. Kanujoso Djatiwobowo Balikpapan.
5.	Jumlah pelaksana	Per tanggal 1 Oktober 2017: 1. Dokter Spesialis Patologi Klinik: 1 orang 2. Analis kesehatan: 7 orang 3. Analis transfusi darah: 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Tersedianya darah untuk transfusi yang aman dan berkualitas.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Mengikuti standar akreditasi KARS tahun 2016. - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Indikator mutu BDRS: 1. Pemenuhan kebutuhan darah bagi setiap pelayanan transfusi 2. Kejadian reaksi transfusi. 3. Angka pemenuhan darah 4. Angka pemenuhan kebutuhan darah cito ( < 60 menit )



DIREKTUR,  
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

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