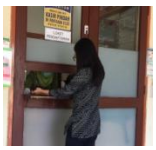
STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum a. Menunjukkan surat pengantar dari dokter dan Kartu Pendaftaran. b. Membayar dikasir. 2. Pasien BPJS a. Menunjukkan surat pengantar dari dokter. b. Menunjukkan surat jaminan pelayanan atau SEP dari pendaftaran.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**Pendaftaran sampling** → **Antri** → **Sampling** → **Pemeriksaan sampel** → **Pencatatan verifikasi hasil** → **Penyerahan hasil**      

		Keterangan: 1. Pasien / keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil-verifikasi 6. Penyerahan hasil
3.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan Hasil laboratorium (Hematologi dan Kimia rutin) selesai dalam waktu ≤ 140 menit
4.	Biaya /tarif	Berdasarkan : 1. Peraturan Walikota No. 27 Tahun 2012 2. Paraturan Walikota No. 13 Tahun 2017
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Laboratorium : 1. Hematologi 2. Kimia 3. Imunoserologi 4. Mikrobiologi 5. Ekskresi 6. Sitologi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Website : www.rsud.salatiga.go.id 2. Email : rsud.salatiga@salatiga.go.id rsud.salatiga@gmail.com 3. Telephone : (0298) 324074 4. Faks : (0298) 321925 5. Petugas informasi dan pengaduan melalui Customer Service

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. 4. UU RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Kepmenkes Nomor 346/MENKES/SK/VI/1993 tentang Berlakunya Standar Pelayanan Di Rumah Sakit 6. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 7. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 8. Permenkes No: 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik 9. Permenkes No.43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik 10. Permenkes no.56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit 11. Perwali Salatiga No.3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan 12. Kebijakan RSUD Salatiga No. 445/3.0001/209 tentang Kebijakan Pelayanan Instalasi Laboratorium
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Sarana antara lain : a. Alat Hematologi b. Alat Kimia c. Alat Imunologi d. Reagen e. Komputer 2. Prasarana antara lain : a. Ruang Tunggu yang representatif b. Meja, Kursi c. Telepon

3.	Kompetensi Pelaksana	• Penanggung Jawab Laboratorium : Dokter Spesialis Patologi Klinik • Analis Pelaksana : D3 Analis Kesehatan
4.	Pengawasan Internal	• Direktur UPTD RSUD Kota Salatiga • SPI • Dewan Pengawas RSUD Kota Salatiga
5.	Jumlah Pelaksana	• Dokter Sp. PK : 1 orang • Dokter Sp. PA : 1 orang • Analis : 19 orang • Administrasi : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan • Standar Pelayanan Minimal UPTD RSUD Salatiga
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	• Dilakukan Quality Control (QC) alat setiap hari • Maintenance dan kalibrasi alat secara teratur • Mengikuti Program Pemantapan Mutu Eksternal (PME) Laboratorium yang diselenggarakan secara nasional • Verifikasi hasil dilakukan oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik untuk pemeriksaan klinik dan Spesialis Anatomi untuk pemeriksaan PA.
8.	Evaluasi Kinerja	Laporan Monev dilakukan setiap tahun