



**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI**  
**SEKRETARIAT PRESIDEN**  
**ISTANA KEPRESIDENAN TAMPAKSIRING BALI**  
Jalan Astinapura Utara, Tampaksiring, Bali 80552, Telepon (0361) 901400  
Faksimile (0361) 901300

---

**STANDAR PELAYANAN**  
**KESEHATAN DI LINGKUNGAN ISTANA KEPRESIDENAN TAMPAKSIRING BALI**

**NOMOR 05/SP/SETPRES/D-1/I-TS/11/2012**

**BAGIAN KESATU**  
**PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

**B. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan diperlukan untuk mendukung kinerja pejabat dan pegawai serta untuk memberikan pelayanan prima bagi keluarga pejabat/pegawai dan pengunjung di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali. Agar pelayanan kesehatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan kesehatan dasar di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelayanan kesehatan bagi pejabat/pegawai beserta keluarganya dan pengunjung di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga dapat mewujudkan tingkat kesehatan yang prima bagi pejabat, pegawai, dan keluarga, serta pengunjung di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.

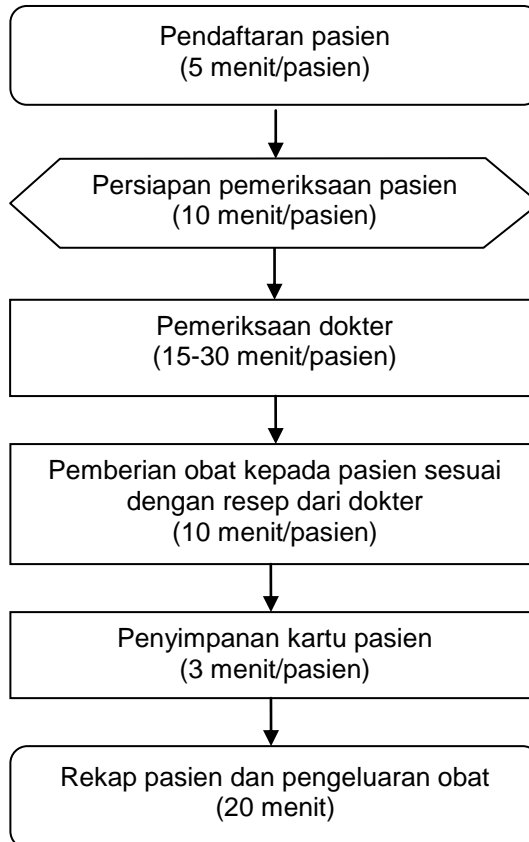
**D. Ruang ...**

#### D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan kesehatan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah Subbagian Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Tenaga Medis, Paramedis dan Petugas Kesehatan yang dikoordinasikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha.
3. Penanggung Jawab Pelayanan adalah Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pejabat, pegawai, dan keluarga, serta pengunjung di lingkungan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali, sehingga pelayanannya dapat dilaksanakan dengan tepat, efektif, dan memuaskan.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh pejabat, pegawai, dan keluarganya, tenaga bantuan yang bekerja di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali serta pengunjung di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan dasar bagi pejabat, pegawai, dan keluarga pejabat/pegawai, serta pengunjung di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah tercapainya tingkat kesehatan yang prima bagi pejabat dan pegawai, sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing, serta terciptanya pelayanan prima bagi keluarga pejabat/pegawai dan pengunjung di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
8. Definisi peristilahan
  - a. Tenaga Medis adalah dokter umum yang ada di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
  - b. Tenaga Paramedis adalah perawat umum yang ada di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
  - c. Tenaga administrasi adalah pegawai yang menangani urusan administrasi pada poliklinik Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
  - d. Tenaga Bantuan adalah para pekerja Istana Kepresidenan Tampaksiring yang pengangkatannya berdasarkan perjanjian kerja maksimal 1 tahun atau pada waktu-waktu tertentu sesuai dengan kegiatan, seperti tenaga *out shourching* dan petugas kebersihan yang mempunyai ikatan perjanjian dengan Istana Kepresidenan Tampaksiring
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Tenaga Medis dan Paramedis menguasai bidang sesuai dengan profesinya
  - b. Tenaga Administrasi menguasai urusan administrasi dan mampu mengoperasikan komputer program MS Office (Ms Word dan Ms Excel)
  - c. Memiliki kepedulian terhadap pasien
  - d. Bersikap ramah

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



### B. Prosedur Pelayanan

1. Pendaftaran pasien (5 menit/pasien)
  - a. Setiap pasien yang akan mendapatkan pelayanan kesehatan wajib mendaftarkan diri.
  - b. Tenaga administrasi mencatat di buku pasien/status *medical record* dan memberikan nomor antrian kepada pasien sesuai dengan urutan pendaftaran.
  - c. Tenaga administrasi mempersilahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu pasien sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Persiapan pemeriksaan pasien (10 menit/pasien).
  - a. Tenaga Paramedis memanggil pasien sesuai dengan urutan nomor antrian pasien untuk diperiksa oleh tenaga Paramedis.
  - b. Tenaga Paramedis melakukan pemeriksaan berat badan dan tekanan darah terlebih dahulu sebelum pasien diperiksa oleh Dokter Umum.

3. Pemeriksaan ...

3. Pemeriksaan Dokter (15-30 menit/pasien)
  - a. Pasien dipanggil masuk ke ruangan pemeriksaan dokter sesuai dengan nomor urut dan membawa status *medical record*/buku pasien.
  - b. Dokter melakukan pemeriksaan pasien.
  - c. Dokter menuliskan hasil pemeriksaan dan membuat resep obat pada buku pasien.
4. Tenaga Paramedis memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep dokter (10 menit/pasien).
5. Tenaga Administrasi menyimpan kartu pasien yang telah selesai mendapatkan pelayanan kesehatan (10 menit/pasien).
6. Setelah selesai pelayanan kesehatan, Tenaga Administrasi melakukan perekapan jumlah pasien dan jumlah obat yang keluar pada hari yang bersangkutan (20 menit).

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administrasi/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya surat izin praktek bagi Tenaga Medis
  - b. Adanya surat izin kerja bagi Paramedis
  - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan bidang masing-masing
2. Persyaratan administrasi/teknis bagi pengguna pelayanan:
  - a. Bagi pejabat, pegawai, serta tenaga kebersihan dan pengamanan yang akan berobat, langsung datang ke Poliklinik Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dengan menunjukkan *ID Card*.
  - b. Bagi keluarga pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali yang akan berobat diwajibkan membawa kartu keluarga.
  - c. Bagi pengunjung yang akan berobat diwajibkan membawa *surat ijin kunjungan*.

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, telepon, kursi roda, senter, lemari es, timbangan badan, buku pasien, ruang periksa, lemari obat, dan perlengkapan medis

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat ...**

## **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan kesehatan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali, diselenggarakan di Poliklinik Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.

## **G. Peringatan**

1. Pasien dilarang membawa sendiri *medical record*nya ke ruangan dokter, status *medical record* akan diantar oleh tenaga Paramedis yang bertugas.
2. Sebelum melakukan tindakan medis harus dipastikan bahwa kondisi alat-alat medis yang akan digunakan dalam keadaan steril.
3. Tenaga Paramedis dilarang mengganti obat tanpa sepengetahuan dokter yang memberikan terapi.

## **H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan kesehatan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali diselenggarakan selama hari dan jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja. Khusus pemeriksaan oleh dokter dilakukan setiap hari Jum'at dari pukul 10.00 sampai dengan 15.00 WITA.

## **I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali disampaikan kepada Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
2. Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbagian Tata Usaha berkoordinasi dengan Tenaga Medis dan Tenaga Maramedis untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA  
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar Pelayanan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Tampaksiring, 5 November 2012  
Kepala Istana Kepresidenan  
Tampaksiring Bali,



I Dewa Gde Swarthana, S.E., M.H.