PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
RUMAH SAKIT UMUM
JL. JEND. A. YANI NO. 9 TANGERANG
TELP. (021) 5523507, 5512948, 5513709 (Hunting) Fax. (021) 5527104
Po. Box. 635 TNG 15111 TANGERANG
E-Mail : rsudtangerang@yahoo.com

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG
NOMOR : 445./ 174 /RSUTNG/2021

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dengan 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 huruf a, maka perlu ditetapkan keputusan Direktur tentang Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor: 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nornor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman. Penyusunan dan Penerapan SP Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/MenKes/ SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020, Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19);
12. Keputusan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Peyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang nomor 15 tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2015 Nornor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 1514);
14. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 33 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang;
15. Keputusan Bupati Tangerang Nomor 445/Kep. 113-Huk/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang selaku Penyelenggara Pola Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Kabupaten Tangerang.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang sebagaimana tercantum dalam Lampiran

Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Administrasi
2. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
3. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Jalan covid
4. Pelayanan Instalasi Rawat Inap dan Isolasi Covid
5. Pelayanan Instalasi Rawat Intensif dan Covid
6. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral dan Bedah Covid
7. Pelayanan Instalasi Kebidanan
8. Pelayanan Instalasi Farmasi
9. Pelayanan Instalasi Laboratorium dan Laboratorium Infeksi
10. Pelayanan Instalasi Radiologi Diagnostik dan Elektromedik
11. Pelayanan Instalasi Pemulasaran Jenazah
12. Instalasi Pengujian Kesehatan (MCU)
13. Pelayanan Kasir
14. Pelayanan Pengaduan

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagaimana acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang;

KELIMA Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkandengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang
Pada Tanggal : 4 Januari 2021

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN TANGERANG

drg. Hj. NANNEK ISNAENI L. M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19611218 198603 2 005

Lampiran : Keputusan Direktur
RSU Kabupaten Tangerang
Nomor : 445/174 /RSUTNG/2021
Tanggal : 4 Januari 2021

STANDAR PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG

I. Gambaran Umum

Sesuai dengan Undang Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaran pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Rumah sakit sebagai salah satu instansi pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang baik, sehinga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen dari mutu adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Organisasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dibentuk dengan ketetapan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 Tahun 2016 Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang. Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang adalah melaksanakan pelayanan pengobatan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (emergency) dan tindakan medik, secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan pelayanan pengobatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan, sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang mempunyai fungsi :

Kabupaten Tangerang mempunyai fungsi :

a. Perencanaan pelayanan medik, keperawatan, pelayanan penunjang, sarana dan prasarana rumah sakit, pendidikan dan pelatihan, promosi, administrasi kepegawaian serta keuangan ;
b. Penyelenggaraan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna ;
c. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, melalui pelayanan kesehatan medis dan keperawatan, pelayanan penunjang medik dan non medik;
d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan;
e. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan; dan
f. Pelaksanaan administrasi rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dipimpin oleh seorang Direktur dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang. Sejak Tahun 2017 Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dipimpin oleh drg. Hj. Naniek Isnaeni L, M.Kes dengan Sumber Daya Manusia yang bertugas di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut :

1. Tenaga

Data Ketenagaan Periode 30 Desember 2020

No	No.Sub	Uraian	Satuan	Jumlah	Keterangan
1		**TENAGA MEDIS**			
	1	Dokter Umum	Orang	38	
	2	Dokter Gigi	Orang	4	
	3	Dokter Spesialis Bedah	Orang	7	5 orang sebagai Sub.Spesialis/ Konsultan
	4	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	Orang	6	
	5	Dokter Spesialis Kes. Anak	Orang	6	
	6	Dokter Spesialis Obgin	Orang	10	5 orang sebagai Sub.Spesialis/ Konsultan, 1 orang tenaga paruh waktu
	7	Dokter Spesialis Radiologi	Orang	3	
	8	Dokter Spesialis Anesthesi	Orang	7	3 orang sebagai Sub.Spesialis/ Konsultan
	9	Dokter Spesialis Patologi Klinik	Orang	3	
	10	Dokter Spesialis Jiwa	Orang	2	
	11	Dokter Spesialis Mata	Orang	3	
	12	Dokter Spesialis THT	Orang	4	1orang sebagai tenaga paruh waktu
	13	Dokter Spesialis Kulit & Kelamin	Orang	3	

	14	Dokter Spesialis Jantung & Pembuluh Darah	Orang	6	4 orang sebagai Sub.Spesialis/ Konsultan, 2 orang tenaga paruh waktu
	15	Dokter Spesialis Bedah Toraks Kardiovaskuler	Orang	1	
	16	Dokter Spesialis Bedah Saraf	Orang	3	
	17	Dokter Spesialis Urologi	Orang	2	
	18	Dokter Spesialis Bedah Orthopedi	Orang	6	2 orang sebagai Sub.Spesialis/ Konsultan, 1 orang tenaga paruh waktu
	19	Dokter Spesialis Paru	Orang	3	
	20	Dokter Spesialis Syaraf	Orang	4	
	21	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	Orang	2	
	22	Dokter Spesialis Forensik	Orang	1	
	23	Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik	Orang	2	
	24	Dokter Spesialis Bedah Plastik	Orang	2	
	25	Dokter Spesialis Gizi Medik / Gizi Klinik	Orang	2	
	26	Dokter Spesialis Akupuntur	Orang	1	
	27	Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut	Orang	1	
	28	Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi	Orang	1	
	29	Dokter Gigi Spesialis Periodonti	Orang	1	
	30	Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut	Orang	1	
	31	Dokter/S1/ S2/Kes. Masyarakat/ MARS/MM, Doktor/S3	Orang	6	Dokter sebagai tenaga Struktural
		Jumlah		**141**	
II		**TENAGA KEPERAWATAN**			
	1	S2 Keperawatan	Orang	1	
	2	Nurse, S.Kep	Orang	56	
	3	S1 Keperawatan	Orang	8	
	4	D4 Keperawatan	Orang	15	
	5	Akper/D3 Keperawatan	Orang	418	
	6	D3 Kesehatan Gigi	Orang	4	
	7	Perawat Kesehatan (SPK/SPR)	Orang	36	
		Jumlah		**538**	
III		**TENAGA PPA LAINNYA DAN STAF KLINIS LAINNYA**			
		Kebidanan			
		D4 Kebidanan	Orang	16	
		D3 Kebidanan	Orang	56	
		Kefarmasian			
		S2 Farmasi/ Apoteker	Orang	3	
		Apoteker	Orang	13	
		S1 Farmasi/Farmakologi Kimia	Orang	1	
		AKFAR	Orang	10	
		Analis Farmasi	Orang	4	
		Asisten Apoteker / SMF/SMKF	Orang	21	

		Kesehatan Masyarakat			
		S1 Kesehatan Masyarakat	Orang	1	
		Tenaga Gizi			
		S1 Gizi/Dietsien/ Nutrisionis	Orang	5	
		D4 Gizi/Dietsien	Orang	0	
		Akademi/D3 Gizi/Dietsien	Orang	4	
		Tenaga Kesehatan Lingkungan			
		S1 Kesehatan Lingkungan/ Sanitarian	Orang	1	
		D3 Sanitarian	Orang	2	
		D1 Sanitarian	Orang	1	
		Tenaga Keterapian Fisik			
		D4 Fisio Terapis	Orang	8	
		D3 Fisio Terapis	Orang	2	
		Tenaga Tekhnisi Medis			
		D3 Tehnik Gigi	Orang	1	
		D3 Keperawatan Anestesi	Orang	9	
		D3 Tehnik Kardiovaskuler	Orang	2	
		D3 Perekam Medis	Orang	12	
		D1 Tehnik Transfusi	Orang	7	
		Tenaga Biomedika			
		S1 Fisika		0	
		D4 Tehnik Radiologi & Radioterapi	Orang	2	
		D3 Tehnik Radiologi & Radioterapi	Orang	13	
		D4 Tehnik Elektromedik	Orang	2	
		D3 Tehnik Elektromedik	Orang	0	
		D4 Analis Kesehatan	Orang	1	
		D3 Analis Kesehatan	Orang	35	
		Analis Kesehatan	Orang	2	
		Jumlah		**234**	
IV		**TENAGA NON KESEHATAN**			
		STRUKTURAL			
	1	S2 Administrasi*	Orang	5	
	2	S2 Akuntansi*	Orang	1	
	3	S2 Kesehatan Masyarakat*	Orang	1	
	4	Pasca Sarjana Lainnya (S2)*	Orang	7	
	5	Sarjana Ekonomi*	Orang	1	
	6	Ners*	Orang	1	
	7	Apoteker (struktural)	Orang	1	
		PELAKSANA/ ADMINISTRASI			
	1	**S2 Administrasi**		2	
	2	**S2 Hukum**	Orang	0	
	3	**S1 Kesehatan Masyarakat (Non Medis)**	Orang	6	
	4	**Keperawatan (Non Medis)**	Orang	2	
	5	**Sarjana Ekonomi**	Orang	7	
	6	**Sarjana Ekonomi Akuntansi/Akuntansi**	Orang	7	
	7	**Sarjana Administrasi**	Orang	5	
	8	**Sarjana Ilmu Pemerintahan**	Orang	5	
	9	**Sarjana Hukum**	Orang	1	

	10	Sarjana Komputer	Orang	2	
	11	Sarjana Teknik Informatika	Orang	1	
	12	S1 Teknik Sipil	Orang	1	
	13	Sarjana Ilmu Komunikasi	Orang	3	
	14	Sarjana Komputerisasi Akuntansi	Orang	0	
	15	D4 Teknik Informatika	Orang	1	
	16	Sarjana Lainnya (S1)	Orang	2	
	17	Sarjana Muda Ekonomi / Akuntansi	Orang	2	
	18	Sarjana Muda Komputer	Orang	10	
	19	Sarjana Muda Sekretaris	Orang	1	
	20	Sarjana Muda Komputerisasi Akuntansi	Orang	4	
	21	Sarjana Muda Perumahsakitan	Orang	3	
	22	Sarjana Muda Manajemen Administrasi Akuntansi	Orang	2	
	23	Sarjana Muda Administrasi Bisnis	Orang	2	
	24	Sarjana Muda Public Relation	Orang	0	
	25	Sarjana Muda Kesehatan Masyarakat (Non Medis)	Orang	2	
	26	Sarjana Muda / D3 Lainnya	Orang	2	
	27	SLTA/SMU	Orang	123	
	28	SMEA/SMK	Orang	57	
	29	STM	Orang	21	
	30	SMKK/SMK (TATA BOGA)	Orang	35	
	31	SMTA Lainnya	Orang	2	
	32	SMTP	Orang	10	
	33	SD	Orang	7	
		PEKARYA KESEHATAN/ POS			
	1	Pekarya Kesehatan/ POS (SLTA)	Orang	80	
	2	Pekarya Kesehatan/ POS (SLTP)	Orang	5	
		Jumlah		**430**	
TOTAL PEGAWAI RSU KAB. TANGERANG				**1343**	

II. Dasar Hukum

Dasar menyelenggarakan operasional Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang adalah berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020, Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
8. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 33 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian kerja dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang;
9. Keputusan Bupati Tangerang Nomor 445/Kep. 113-Huk/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang selaku Penyelenggara Pola Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Kabupaten Tangerang;
10. Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten Nomor : 08/36/IOT/Kes/BKPMPT/2015 tentang Perpanjangan Izin Operasional tetap Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

Secara teknis pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari Instansi Vertikal di jajaran Pemerintah Daerah dan Kementerian Dalam Negeri, secara teknis terkait dengan Kementerian Kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada Standar Akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

III. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana yang ada disesuaikan dengan Standar Pelayanan pada masing-masing instalasi. Untuk meningkatkan layanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang juga didukung oleh adanya Sistem Informasi Rumah Sakit (SIM-RS). Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang adalah Sebagai berikut :

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Kebidanan dan Kandungan
5. Pelayanan Kamar Bedah
6. Pelayanan Rawat Intensif (ICU dan NICU)
7. Pelayanan Hemodialisa
8. Pelayanan Farmasi
9. Pelayanan Laboratorium
10. Pelayanan Radiologi
11. Pelayanan Rehabilitasi Medik
12. Pelayanan Gizi
13. Pelayanan Bank Darah
14. Pelayanan CSSD dan Laundry
15. Pelayanan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

16. Pelayanan Pemulasaraan Jenazah
17. Pelayanan Pengujian Kesehatan (MCU)

Adapun fasilitas dari masing-masing layanan adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan IGD
   Pelayanan Rawat Darurat dan Kamar Bersalin
b. Pelayanan Rawat Jalan
   Fasilitas pelayanan rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu :
   1. Penyakit Dalam
   2. Bedah Umum
   3. Bedah Anak
   4. Bedah Digestif
   5. Bedah Vaskuler
   6. Bedah Onkologi
   7. Bedah Plastik
   8. Bedah syaraf
   9. Anak
   10. Kebidanan dan Kandungan
   11. Mata
   12. THT
   13. Kulit Kelamin
   14. Syaraf
   15. Paru dan DOTS
   16. Orthopedi
   17. Urologi
   18. Jiwa
   19. Konsultasi Gizi
   20. Pelayanan jantung terpadu
   21. Pelayanan thalasemia dan Hemofili
   22. VCT (klinik Bougenvile)
   23. Klinik Khusus Covid19

c. Fasilitas pelayanan Rawat Inap dan Rawat Intensif
   Pelayanan Rawat Inap meliputi :
   1. Ruang Rawat Inap Bedah (Laki dan Perempuan)
   2. Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam
   3. Ruang Rawat Anak
   4. Ruang Rawat Ibu
   5. Ruang Rawat Isolasi Covid19
   6. Ruang Pelayanan Intensif Dewasa/ICU
   7. Ruang Pelayanan Intensif Neonatus/NICU
   8. Ruang Pelayanan Intensif /ICU Covid19
   9. Ruang Pelayanan Intensif Neonatus/NICU Covid19

IV. Kompetensi Pelaksana
   Sumber Daya Manusia (SDM) di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh Rumah Sakit. Setiap personel SDM yang ada/akan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan profesi,

mampu bekerja secara tim dan berintegritas pada institusi, bangsa dan negara. Setiap pegawai yang bertugas di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang akan rnenjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

IV. Satuan Pemeriksa Internal (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola *(on the track)* dalam kerangka memperjuangkan Visi dan Misi yang telah ditetapkan sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang telah membentuk unit SPI berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Nomor : 445/14644-TU/2019.

V. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) SNARS Edisi 1 dan sudah lulus dengan predikat paripurna.

VI. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang adalah yang sudah lazim dikenal dengan *"Pasien Safety"*. Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh manajemen sakit, sehingga pasien dan juga petugas Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang akan selalu dalam keadaan *safe.*

Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

Pada era Pandemi *Covid19* Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang menerapkan protokol kesehatan yang ketat terhadap pasien dan pengunjung yang masuk ke area Rumah Sakit. Protokol kesehatan meliputi wajib memakai masker 3 *ply* medis, mencuci tangan ditempat yang disediakan dipintu masuk Rumah Sakit, wajib diukur suhu di pintu masuk Rumah Sakit dan diperbolehkan masuk jika suhu kurang dari 37,5°C. Apabila didapatkan suhu ≥ 37,5°C maka pasien akan diarahkan untuk menuju Klinik khusus *Covid19*

VII. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu. Penilaian kinerja berdasarkan Sasaran Kinerja Pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari jasa pelayanan yang akan diterimanya.

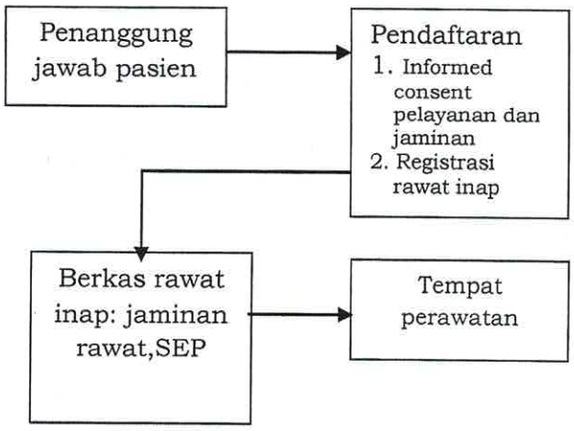
Ditetapkan di : Tangerang
Pada Tanggal : 4 Januari 2021

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN TANGERANG

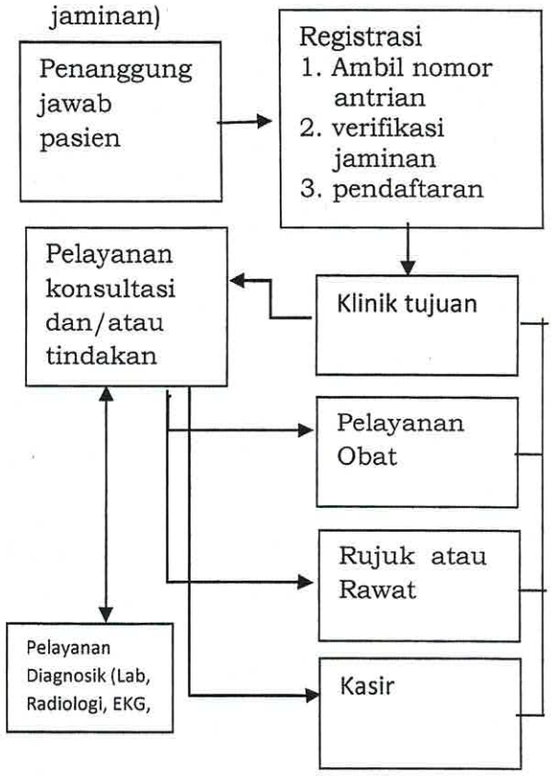
drg. Hj. NANIEK ISNAENI L. M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19611218 198603 2 005

LAMPIRAN – 1
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN TANGERANG
NOMOR : 445/ /RSUTNG/2020
TENTANG : STANDAR PELAYANAN RSU KABUPATEN TANGERANG

1. PENDAFTARAN RAWAT INAP

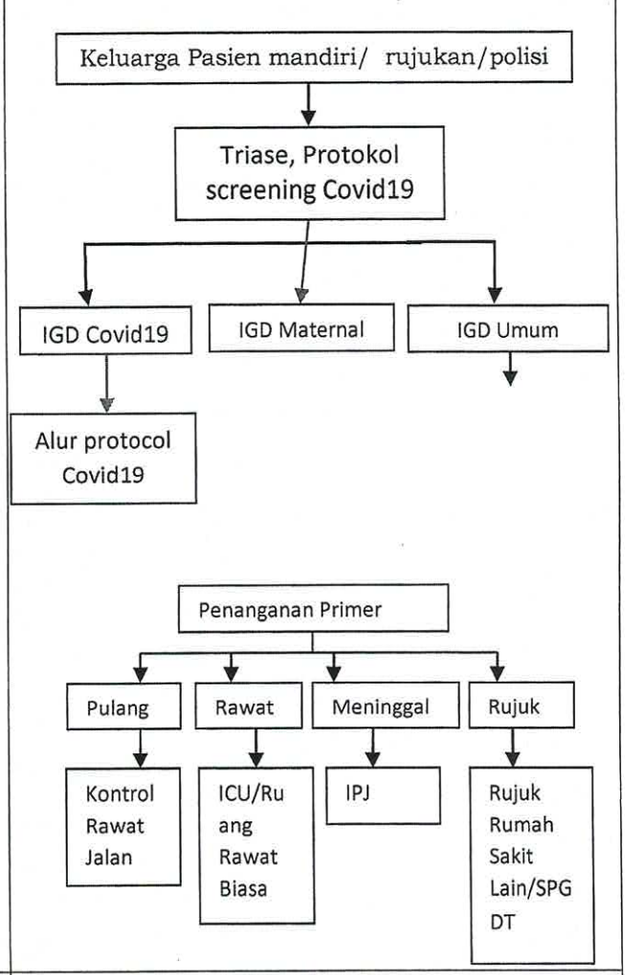
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien dan Pengantar sudah melalui pemeriksaan sesuai protokol kesehatan 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS/jamkesda/jaminan lain 4. Permintaan rawat inap (IGD/Rawat jalan)
2.	Prosedur	 Keterangan : 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Menerima penjelasan dari administrasion 3. Menandatangani general consent 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 1 jam
4.	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan administrasi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

2. PENDAFTARAN RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien dan Pengantar sudah melalui pemeriksaan sesuai protokol kesehatan 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS/jamkesda/jaminan lainnya 4. Surat rujukan (kecuali pasien non jaminan)
2.	Prosedur	 Keterangan : 1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien/pengantar 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen bila diperlukan) 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Pengambilan obat di Instalasi Farmasi depo Rawat Jalan 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien pulang / dirawat
3	Waktu Pelayanan	1 Jam (khusus prosedur 1 s/d 5
4	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan rawat jalan di dokter spesialis Bedah, Anak, THT, syaraf, Bedah Ortopedi, Bedah Urulogi, Penyakit Dalam, Mata,

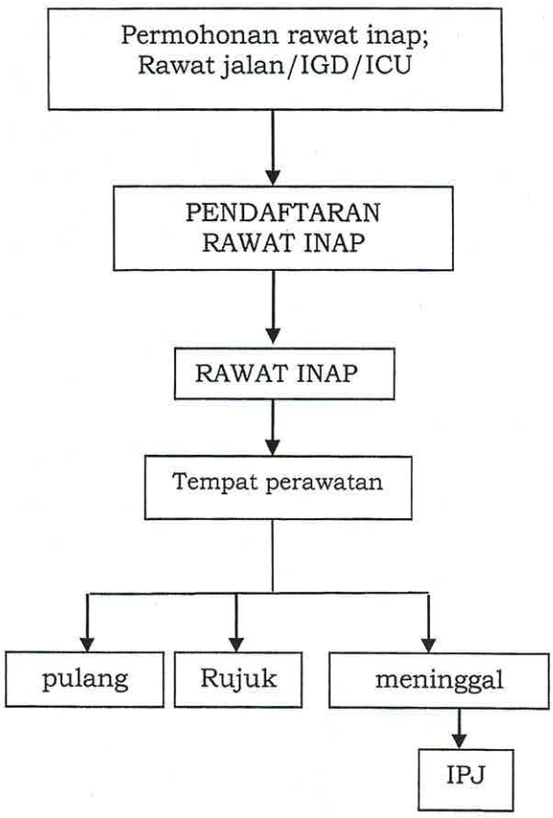
6.	Layanan Pengaduan	Obsgyn, Kulit, Jiwa, Paru, Klinik Gigi, Klinik VCT/, Fisioterapi. Sub Spesialis Bedah Digesif. 1. Email: rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

3. INSTALASI GAWAT DARURAT

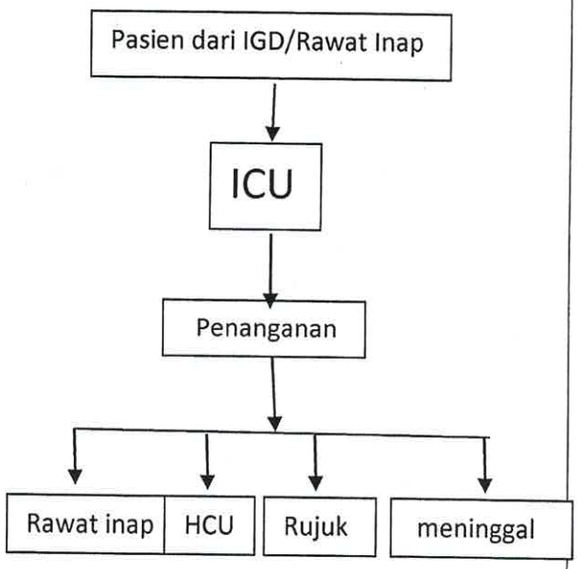
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien dan Pengantar sudah melalui pemeriksaan sesuai protokol kesehatan 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS/Jamkesda/jaminan lainnya Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)
2.	Prosedur	
		Keterangan : 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien
3.	Waktu pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan

		Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan gawat darurat
6.	Layanan pengadaan	1. Email: rsudtangearang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

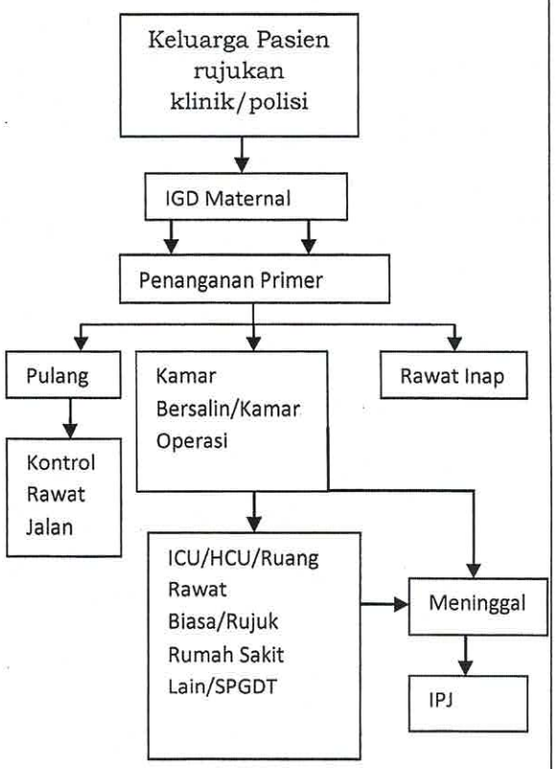
4. INSTALASI RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien dan Pengantar sudah melalui pemeriksaan sesuai protokol kesehatan 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS/jamkesda/jaminan lain 4. Permintaan rawat inap (IGD/Rawat jalan)
2.	Prosedur	 Keterangan : 1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap. 2. Menerima penjelasan admission 3. Menandatangani general consent 4. Membawa berkas rawat inap ke klinik/IGD
3.	Waktu pelayanan	Kurang dari 1 Jam
4.	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan admission
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangearang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

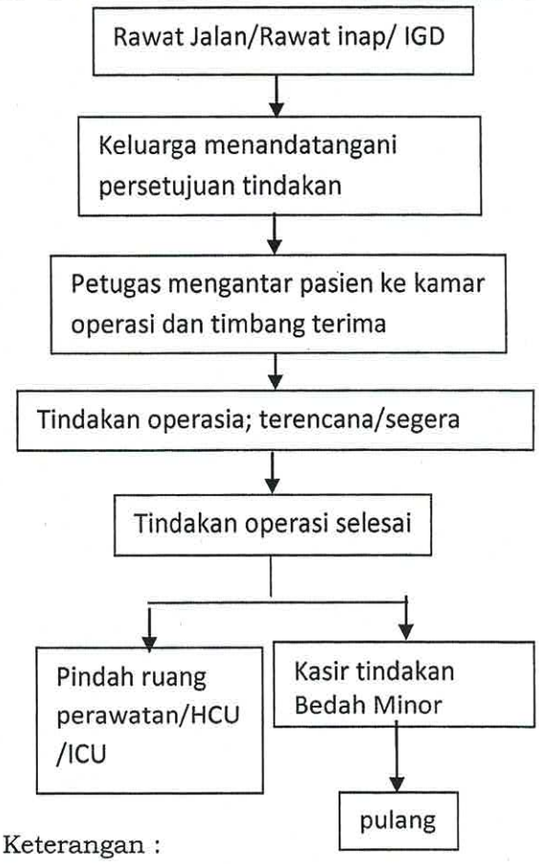
5. INSTALASI RAWAT INTENSIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien dan Pengantar sudah melalui pemeriksaan sesuai protokol kesehatan 2. Kartu identitas / KTP 3. Kartu BPJS / KIS 4. Jaminan Lainnya 5. Surat Rujukan 6. Permintaan rawat intensif
2.	Prosedur	
		Keterangan : 1. Keluarga melakukan pendaftaran ICU 2. Informed Consent 3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 4. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan 5. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 6. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3	Produk layanan	Pelayanan ICU
4	Biaya tarif	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5	Layanan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

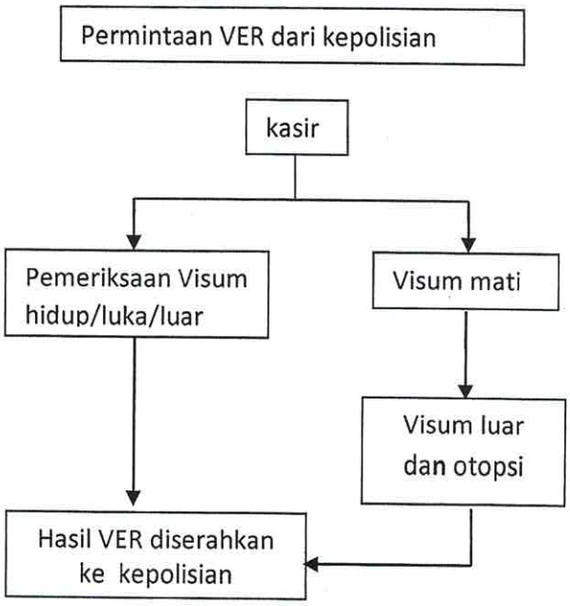
6. INSTALASI KEBIDANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien dan Pengantar sudah melalui pemeriksaan sesuai protokol kesehatan 2. Kartu identitas / KTP 3. Kartu BPJS / Jamkesmas / Kartu Sehat 4. Surat Rujukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 Pindah ke ruang rawat/kamar operasi/rujuk/pulang Keterangan : 1. Pendaftaran administrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien/keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Pasien pindah ke ruang rawat/kamar operasi/rujuk/pulang
3.	Waktu pelayanan	3 jam (khusus prosedur 1 s/d 3)
4.	Biaya / tariff	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

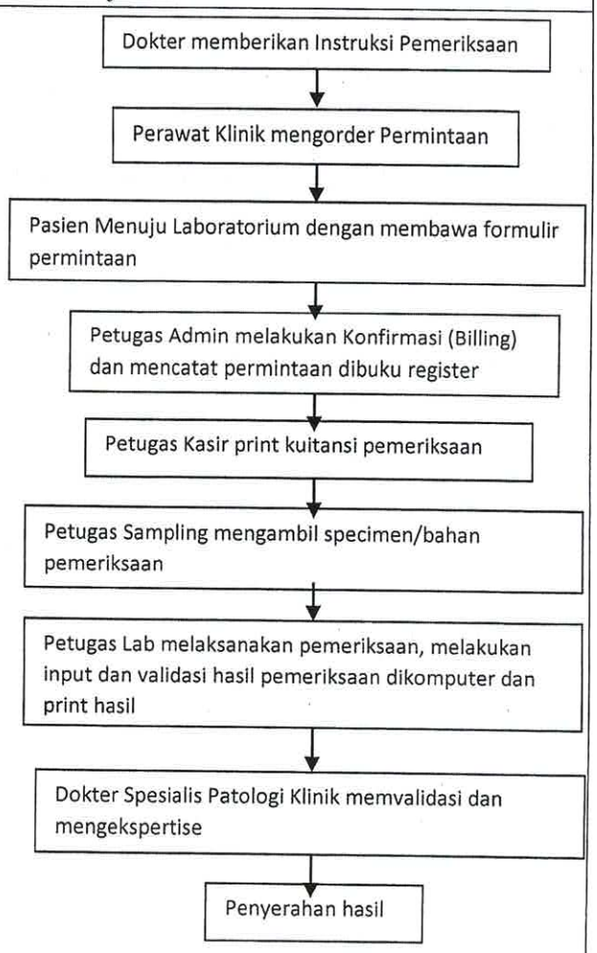
7. INSTALASI KAMAR BEDAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas / KTP /kartu BPJS / Jamkesmas / Kartu Sehat 2. SEP jaminan 3. Surat persetujuan tindakan 4. Jaminan Lainnya
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 Keterangan : 1. Pasien/keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama di kamar bedah 5. Pasien pindah ke ruang rawat/pulang
3.	Waktu pelayanan	Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4.	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan bedah sentral
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

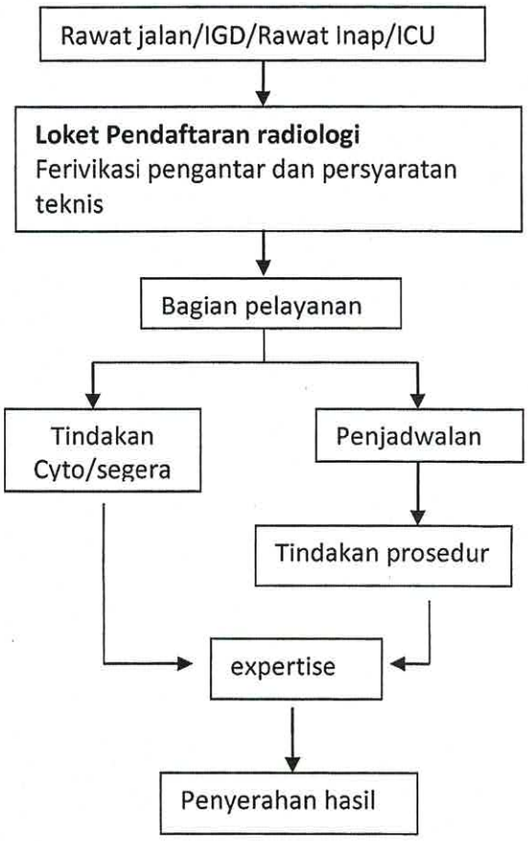
8. INSTALASI PEMULASARAN JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas / KTP 2. Permintaan VER
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Permintaan Visum Et Revertum  Keterangan : 1. Pasien/keluarga/korban datang membawa surat perminatan VER dari kepolisian 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran dan membayar ke kasir 3. Dilakukan pemeriksaan luar atau dalam (otopsi) oleh dokter, dokter spesialis dan dokter forensic, pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen bila diperlukan) dan tindakan medis 4. Pencatatan hasil pada buku register 5. Pengambilan dan penyerahan hasil VER ke kepolisian
3	Waktu pelayanan	14 hari kerja
4	Biaya tarif	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5	Produk layanan	Pelayanan VER
6	Pelayanan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

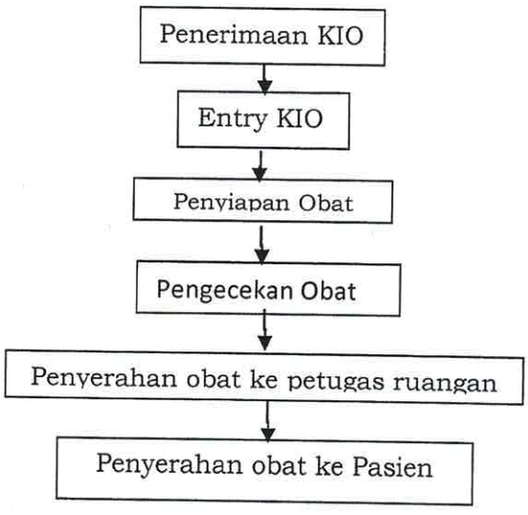
9. INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar 2. Persyaratan Teknis
2.	Prosedur	 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.	Waktu pelayanan	Hasil laboratorium segera(cyto)selasai dalam waktu < 120 Menit
4.	Biaya / tariff	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

10. INSTALASI RADIOLOGI DAN DIAGNOSTIK ELEKTROMEDIK

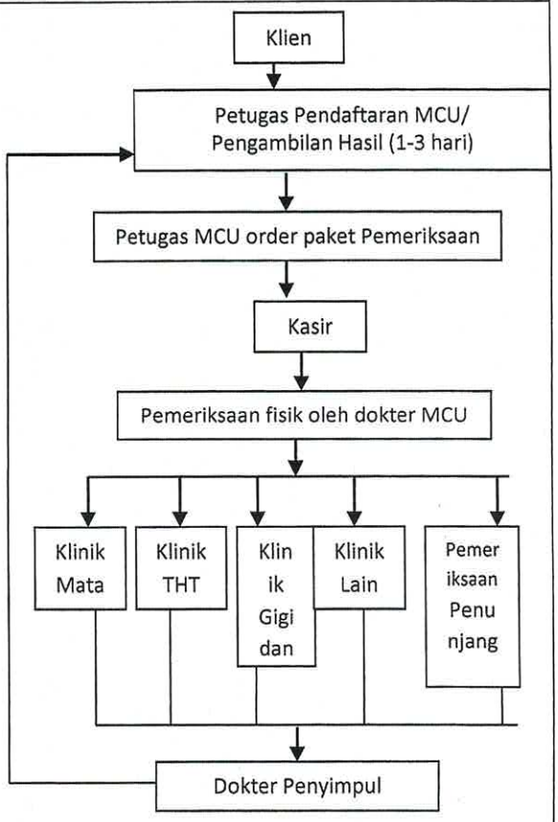
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar 2. Persyaratan teknis
2.	Prosedur	 Keterangan : 1. Pasien datang 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Melakukan penyelesaian administrasi 4. Pemeriksaan radiologi 5. Pengambilan hasil radiologi 6. Pasien pulang/kembali ke Dokter
3.	Waktu pelayanan	SP Foto Thorax 3 Jam (disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
4.	Biaya / tariff	Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan radiologi
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

11. INSTALASI FARMASI

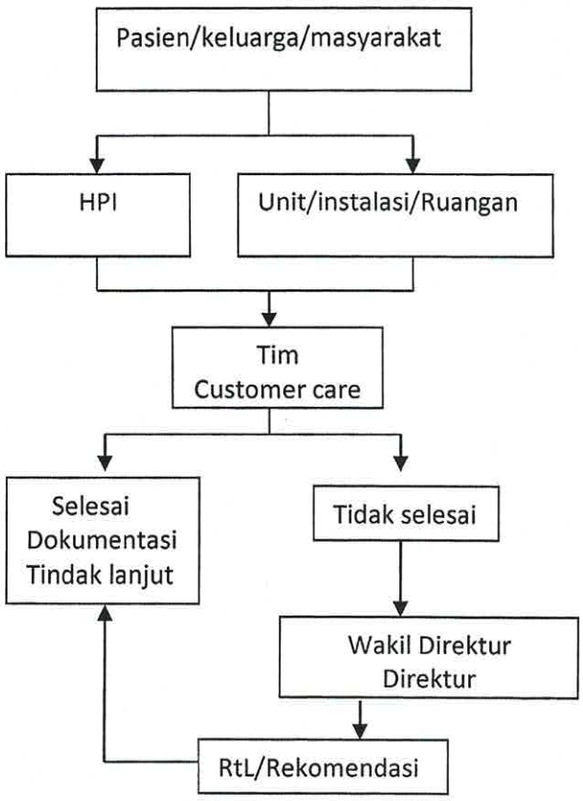
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Rawat jalan : a. Pasien umum : - Lembar resep dari dokter b. Pasien JKN-KIS/BPJS - Surat elegibilitas peserta (SEP) - Lembar resep dari dokter 2. Rawat inap : - Kartu Instruksi Obat (KIO) - Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
2.	Prosedur	1. Rawat Jalan : Keterangan : 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrian 2. Menunggu panggilan penyerahan obat 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, JKN/JAMKESDA) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrian 2. Rawat Inap : 

		Keterangan : 1. Keluarga/pasien/petugas ruangan menyerahkan KIO 2. Dilakukan entry KIO sesuai dengan jaminan (Umum, JKN,KIS/JAMKESDA) 3. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry 4. Pengecekan obat 5. Penyerahan obat ke petugas ruangan 6. Penyerahan obat ke pasien oleh petugas ruangan atau petugas farmasi (sesuai nama)
3.	Waktu pelayanan	Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep
4.	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 Tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang . JKN : Permenkes Nomor 59 Tahun 2014
5.	Produk layanan	Pelayanan kefarmasian
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan

12. PENGUJIAN KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pasien dan Pengantar sudah melalui pemeriksaan sesuai protokol kesehatan 2. Kartu identitas / KTP
2.	Prosedur	
3		Keterangan : 1. klien melakukan pendaftaran 2. Petugas melakukan input order pemeriksaan 3. Klien membayar biaya MCU ke kasir 4. Pemeriksaan fisik oleh petugas dan dokter 5. Dokter penyimpul 6. Pengambilan hasil
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 Tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 tahun 2012 tentang tarif Layanan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Smum Kabupaten Tangerang .
5	Produk Pelayanan	Pengujian kesehatan
6	Pelayanan pengaduan	1.Email : rsudtangearang@tangerangkab.go.id 2.Telp : 021-5523507,021-5512948 3.Kotak saran

13. STANDAR PELAYANAN HUMAS / PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	- Pengaduan secara lisan maupun tertulis - Identitas resmi pengadu
2.	Prosedur	1. Langsung  Keterangan : 1. Pengadu menyampaikan pengaduannya secara lisan atau tertulis kepada kepala unit pelayanan/instalasi/kepala ruangan 2. Ka. Unit/instalasi/kepala ruangan/Humas dan/atau tim customer melakukan penelaahan awal dan memberikan tanggapan serta menyelasaikan pengaduan 3. Staf informasi dan pengaduan menerima, mencatat dan mendokumentasikan. 4. Bila tidak selesai Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/ pemeriksaan lebih lanjut 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu Secara langsung tatap muka atau melalui telepon/media komunikasi lain.
3.	Waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ ringannya pengaduan
4.	Biaya / tariff	Tidak ada
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudtangerang@tangerangkab.go.id 2. Telp : 021-5523507,021-5512948 3. Kotak saran 4. Petugas informasi dan pengaduan