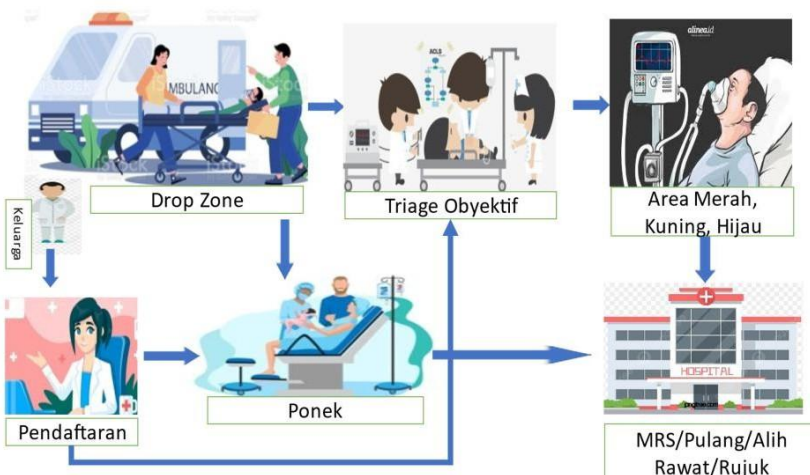


4. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

4.1. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Persyaratan Umum Kartu identitas (KTP/ KK/ Kartu BPJS/ Asuransi) yang masih berlaku 2. Persyaratan Khusus a. Pasien BPJS Ketenagakerjaan/asuransi lain: a. Kartu peserta b. Surat rujukan dari perusahaan/LoA b. Pasien Jasa Raharja: Surat Laporan Kepolisian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat <pre>graph TD; Ambulance[AMBULANCE] --> DropZone[Drop Zone]; DropZone --> Triage[Triage Obyektif]; Triage --> RedArea[Area Merah, Kuning, Hijau]; RedArea --> Hospital[HOSPITAL]; Hospital --> MRS[MRS/Pulang/Alih Rawat/Rujuk]; Pendaftaran[Pendaftaran] --> Ponek[Ponek]; Ponek --> Triage; Keluarga[Keluarga] --> Pendaftaran; Ambulance --> Pendaftaran; Ambulance --> DropZone; Ambulance --> Triage; Ambulance --> RedArea; Ambulance --> Hospital; Ambulance --> MRS; Pendaftaran --> DropZone; Pendaftaran --> Triage; Pendaftaran --> RedArea; Pendaftaran --> Hospital; Pendaftaran --> MRS; DropZone --> Pendaftaran; DropZone --> Ponek; DropZone --> Triage; DropZone --> RedArea; DropZone --> Hospital; DropZone --> MRS; Triage --> Pendaftaran; Triage --> Ponek; Triage --> Triage; Triage --> RedArea; Triage --> Hospital; Triage --> MRS; RedArea --> Pendaftaran; RedArea --> Ponek; RedArea --> Triage; RedArea --> RedArea; RedArea --> Hospital; RedArea --> MRS; Hospital --> Pendaftaran; Hospital --> Ponek; Hospital --> Triage; Hospital --> RedArea; Hospital --> Hospital; Hospital --> MRS; MRS --> Pendaftaran; MRS --> Ponek; MRS --> Triage; MRS --> RedArea; MRS --> Hospital; MRS --> MRS;</pre> The flowchart illustrates the emergency service delivery process. It begins with an ambulance arriving at the hospital. The patient is then moved to the Drop Zone, where they are registered (Pendaftaran) and then to the Ponek (Patient Care Unit). From Ponek, the patient is moved to the Triage Obyektif (Objective Triage) area. The Triage area is divided into three color-coded zones: Red (Area Merah), Yellow (Area Kuning), and Green (Area Hijau). The patient is then moved to the Hospital (HOSPITAL) for further treatment. The final outcome is MRS/Pulang/Alih Rawat/Rujuk (Medical Record/Discharge/Transfer/Referral).

		Keterangan : - Drop Zone - Penerimaan pasien - Pemindahan pasien - Triase visual (skrining dan pemilahan berdasarkan tingkat kegawatan pasien) - Mengantar pasien ke : - Ruang PONEK (Pelayanan Obstetris Neonatologi Komprehensif) untuk pasien Obgyn/ Neonatus) - Ruang Triage Obyektif - Pendaftaran dan triage obyektif - Pendaftaran : - Identifikasi pasien - Cetak label, gelang, SEP - Lengkapi berkas rekam medik - Triage Obyektif - Pemeriksaan obyektif oleh DPJP IGD - Tindakan kedaruratan - Pindahkan sesuai Area : - Area Merah (pasien gawat darurat) - Area Kuning (pasien gawat tidak darurat, darurat tidak gawat) - Area Hijau (pasien tidak ada kegawatan) - Area Merah, Kuning, Hijau - Tindakan konsultasi - Tindakan lanjutan : MRS, pulang, rujuk atau observasi - Keluarga melakukan pembayaran di Kasir (pasien umum)																														
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Drop Zone maksimal 5 menit - Triage Obyektif 10 menit - Tindakan berdasarkan target waktu :<table><thead><tr><th>Area</th><th>Klasifikasi Pemeriksaan / Tindakan</th><th>Waktu (menit)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Hijau</td><td>Kecil</td><td>60</td></tr><tr><td></td><td>Sedang</td><td>180</td></tr><tr><td>Kuning</td><td>Sedang</td><td>180</td></tr><tr><td></td><td>Besar</td><td>360</td></tr><tr><td>Merah</td><td>Sedang</td><td>180</td></tr><tr><td></td><td>Besar</td><td>360</td></tr><tr><td>PONEK</td><td>Kecil</td><td>60</td></tr><tr><td></td><td>Sedang</td><td>180</td></tr><tr><td></td><td>Besar</td><td>360</td></tr></tbody></table> - Bila terjadi penundaan layanan karena : - Ruang Rawat Inap penuh - Belum tersedia tempat rujukan - Perlu pemeriksaan tambahan maka pasien tetap diobservasi sesuai kondisi/ pindah ruang transit	Area	Klasifikasi Pemeriksaan / Tindakan	Waktu (menit)	Hijau	Kecil	60		Sedang	180	Kuning	Sedang	180		Besar	360	Merah	Sedang	180		Besar	360	PONEK	Kecil	60		Sedang	180		Besar	360
Area	Klasifikasi Pemeriksaan / Tindakan	Waktu (menit)																														
Hijau	Kecil	60																														
	Sedang	180																														
Kuning	Sedang	180																														
	Besar	360																														
Merah	Sedang	180																														
	Besar	360																														
PONEK	Kecil	60																														
	Sedang	180																														
	Besar	360																														

4	Biaya/Tarif	1. Pasien Umum dan Asuransi lain: Peraturan Bupati Gresik No 1 tahun 2025 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik 2. Pasien BPJS: PMK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 3. Pasien asuransi lain dan atau <i>Coordination of Benefit (CoB)</i> : sesuai aturan berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Email : rsudibnusina.pengaduan@gmail.com 2. Telp : 031 – 3951239 3. SMS : 081332203388 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan pengaduan 6. http://s.id/pengaduanrsudibnusina



4.2. *Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenkes No 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 5. Permenkes No24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah

		Kelompok Rentan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 9. Peraturan Bupati Gresik Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik 10. Peraturan Bupati Gresik Nomor 83 Tahun 2021 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina sebagai Organisasi bersifat Khusus; 11. Peraturan Bupati Gresik No. 36 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik; 12. Peraturan Bupati Gresik No. 22 Tahun 2024 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik 13. Peraturan Direktur RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Nomor : 223 tahun 2025 tentang Perubahan Pelayanan dan Asuhan Pasien
2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Tempat Drop Zone 2. Tempat Pendaftaran 3. Ruang Triage Obyektif 4. Ruang PONEK 5. Area Merah 6. Area Kuning 7. Area Hijau 8. Ruang Tindakan 9. Ruang Observasi 10. Ruang Isolasi 11. Ruang dekontaminasi 12. ATK 13. Alat Komputer dan perlengkapannya 14. Alat kedokteran
3	Kompetensi Pelaksana	1. Drop zone a. Perawat 1) Minimal pendidikan DIII Keperawatan 2) Pengalaman kerja di IGD minimal 1 tahun 3) Memiliki SIP (Surat Izin Praktik) 4) Memiliki RKK (Rincian Kewenangan Klinis) 5) Surat Penugasan Klinis 6) Memiliki sertifikat BTLS/BCLS b. Security dan Porter 1) Minimal Pendidikan SLTA sederajat 2) Mempunyai sertifikat BLS 3) Memahami kompetensi transportasi pasien 2. Tempat Pendaftaran

		a. Minimal pendidikan SLTA atau sederajat 3. Triage Obyektif a. Tenaga Dokter 1) Minimal pendidikan S1 Kedokteran dan Profesi 2) Memiliki STR dan SIP 3) Memiliki kewenangan klinis 4) Memiliki sertifikat ACLS dan ATLS b. Tenaga Perawat/Bidan 1. Minimal pendidikan DIII Keperawatan/ Kebidanan 2. Pengalaman kerja di IGD minimal 1 tahun 3. Memiliki SIP (Surat Izin Praktik) 4. Memiliki Rincian Kewenangan Klinis (RKK) 5. Surat Penugasan Klinis 6. Memiliki sertifikat BTLS/BCLS 4. Area Merah, Area kuning, Area Hijau a. Tenaga Dokter 1) Minimal pendidikan S1 Kedokteran dan Profesi 2) Memiliki STR dan SIP 3) Memiliki kewenangan klinis 4) Memiliki sertifikat ACLS dan ATLS b. Tenaga Perawat/Bidan 1) Minimal pendidikan DIII Keperawatan/ Kebidanan 2) Pengalaman kerja di IGD minimal 1 tahun 3) Memiliki SIP (Surat Izin Praktik) 4) Memiliki RKK (Rincian Kewenangan Klinis) 5) Surat Penugasan Klinis - Memiliki sertifikat BTLS/BCLS
4	Pengawasan Internal	1. Wakil Direktur Medik 2. Kepala Instalasi Gawat Darurat 3. Kepala Bidang Pelayanan Medik 4. Kepala Bidang Penunjang medik dan Farmasi 5. Kepala Bidang Keperawatan
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 8 petugas
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan akan di berikan kompensasi sesuai dengan Keputusan Direktur RSUD Ibnu Sina No.445/394/437.52.35/KP/2026 tentang Kompensasi Layanan Tidak sesuai Standar Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit terakreditasi STARKES dari KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) dengan status Paripurna (Bintang lima) Tahun 2022

8	Evaluasi Kinerja	Periodik 3 (tiga) bulan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik
---	------------------	--