



PERATURAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
NOMOR 4 TAHUN 2017

TENTANG  
MUTU PELAYANAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan kualitas dan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dalam rangka pembentukan sumber daya manusia sebagai modal pelaksana pembangunan daerah, perlu dilakukan berbagai upaya kesehatan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan agar masyarakat mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan;
  - b. bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif bagi masyarakat sesuai standar pelayanan minimal kesehatan;
  - c. bahwa berdasarkan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif;
  - d. bahwa untuk menjamin terpenuhinya hak dan kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga memberikan perlindungan dan kepastian hukum, diperlukan landasan dan arah kebijakan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Provinsi Nusa Tenggara Barat;
  - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Mutu Pelayanan Kesehatan;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
  3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571);
  6. 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 Nomor 5679);
  7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
  8. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 307, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5612);
  9. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Tahun 2015 Nomor 2036);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
dan  
GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN.

BAB I

## KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.
4. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah Bupati/Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah di Kabupaten/Kota dalam Provinsi Nusa Tenggara Barat.
5. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat.
6. Mutu Pelayanan Kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan di setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan sesuai standar profesi dan standar pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
7. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.
8. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap.
9. Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus.
10. Standar pelayanan kesehatan adalah pedoman yang harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dibakukan untuk

menyelesaikan proses kerja rutin tertentu dengan memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan standar profesi.

12. Standar profesi adalah batasan kemampuan minimal berupa pengetahuan, keterampilan, dan perilaku profesional yang harus dikuasai dan dimiliki oleh seorang individu untuk dapat melakukan kegiatan profesionalnya pada masyarakat secara mandiri yang dibuat oleh organisasi profesi bidang kesehatan.
13. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.
14. Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang Tenaga Kesehatan berdasarkan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional untuk dapat menjalankan praktik.
15. Sertifikat Kompetensi adalah surat tanda pengakuan terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan untuk dapat menjalankan praktik di seluruh Indonesia setelah lulus uji Kompetensi.
16. Sertifikat Profesi adalah surat tanda pengakuan untuk melakukan praktik profesi yang diperoleh lulusan pendidikan profesi.
17. Sarana kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan.
18. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.
19. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.
20. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

21. Penerima pelayanan kesehatan adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
22. Pelayanan Pengaduan adalah pelayanan yang disediakan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam rangka pengumpulan informasi, klarifikasi, dan penyelesaian keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan/atau prosedur pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
23. Dinas adalah satuan kerja perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

#### Pasal 2

Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk:

- a. terselenggaranya pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang aman, bermutu, dan nondiskriminatif.
- b. meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sehingga tercapai peningkatan keselamatan, efektifitas, equity, efisiensi, akses dan aksesibilitas dalam pelayanan kesehatan;
- c. meningkatkan kompetensi dan profesionalisme Tenaga Kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan; dan
- d. meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur serta tersedianya sarana, prasarana/peralatan kesehatan, dan sumberdaya Tenaga Kesehatan yang memadai.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Mutu Pelayanan Kesehatan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

### BAB II

#### PENYELENGGARAAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN

##### Bagian Kesatu

##### Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan

#### Pasal 4

- (1) Upaya peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan dilaksanakan pada semua Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi meliputi:
  - a. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama; dan

- b. Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan, yang terdiri atas:
  1. pelayanan kesehatan tingkat kedua (spesialistik); dan
  2. pelayanan kesehatan tingkat ketiga (subspesialistik).
- (2) Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diselenggarakan oleh:
  - a. Puskesmas dan jaringannya;
  - b. praktik dokter;
  - c. praktik dokter gigi;
  - d. praktik bidan;
  - e. praktik perawat;
  - f. klinik pratama atau yang setara; dan
  - g. Rumah Sakit Kelas D Pratama.
- (3) Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diselenggarakan oleh:
  - a. Rumah Sakit Umum; dan
  - b. Rumah Sakit Khusus.
- (4) Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk pelaksanaan Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan oleh TNI/POLRI dan swasta.

## Bagian Kedua Pemberian Pelayanan Kesehatan

### Pasal 5

- (1) Pelayanan kesehatan terdiri atas:
  - a. pelayanan kesehatan perseorangan; dan
  - b. pelayanan kesehatan masyarakat.
- (2) Pelayanan kesehatan perseorangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga.
- (3) Pelayanan kesehatan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.

### Pasal 6

- (1) Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 mencakup pelayanan:
  - a. promotif;
  - b. preventif;
  - c. kuratif; dan
  - d. rehabilitatif.

- (2) Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara terpadu, komprehensif, dan berkesinambungan melalui sistem rujukan antar tingkatan.

#### Pasal 7

- (1) Pelayanan kesehatan promotif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a merupakan suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- (2) Pelayanan kesehatan preventif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b merupakan suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- (3) Pelayanan kesehatan kuratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- (4) Pelayanan kesehatan rehabilitatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf d merupakan kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk pemulihan kesehatan, mengembalikan fungsi tubuh akibat penyakit, akibat cacat/menghilangkan cacat, atau mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat melaksanakan fungsi sosial semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

#### Pasal 8

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dilaksanakan melalui kegiatan:

- a. pelayanan kesehatan reproduksi;
- b. pelayanan keluarga berencana;
- c. upaya kesehatan sekolah;
- d. upaya kesehatan olahraga;
- e. pelayanan kesehatan pada bencana;
- f. pelayanan darah;
- g. pelayanan kesehatan gigi dan mulut;
- h. penanggulangan gangguan penglihatan dan gangguan pendengaran;
- i. upaya kesehatan matra;
- j. pengamanan dan penggunaan sediaan farmasi dan alat kesehatan;
- k. pengamanan makanan dan minuman;
- l. pengamanan zat adiktif;
- m. pelayanan forensik klinik dan pelayanan bedah mayat;

- n. upaya kesehatan ibu, bayi, anak, remaja, lanjut usia dan penyandang cacat;
- o. upaya perbaikan gizi;
- p. upaya kesehatan jiwa;
- q. upaya pencegahan, pengendalian, dan pemberantasan penyakit menular;
- r. upaya kesehatan lingkungan; dan/atau
- s. upaya kesehatan kerja.

#### Pasal 9

Pelayanan kesehatan perseorangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a untuk:

- a. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama meliputi:
  - 1. rawat jalan;
  - 2. pelayanan gawat darurat;
  - 3. rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan; dan
  - 4. penyelenggaraan sistem pencatatan dan pelaporan pelayanan kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan meliputi:
  - 1. rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus;
  - 2. pelayanan gawat darurat;
  - 3. pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialis dan subspecialis;
  - 4. tindakan medis spesialisik baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis;
  - 5. pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
  - 6. pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis;
  - 7. rehabilitasi medis;
  - 8. pelayanan darah;
  - 9. pelayanan persalinan dengan risiko tinggi dan/atau penyulit pervaginam; dan
  - 10. pelayanan jenazah pada Pasien yang meninggal di Fasilitas Kesehatan.

#### Pasal 10

Pelayanan kesehatan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b untuk:

- a. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama meliputi:
  - 1. pelayanan promosi kesehatan;
  - 2. pelayanan kesehatan lingkungan;
  - 3. pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana;
  - 4. upaya perbaikan gizi;
  - 5. pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit menular;
  - 6. upaya kesehatan sekolah;
  - 7. upaya kesehatan olahraga;



8. upaya kesehatan kerja;
  9. pelayanan kesehatan gigi dan mulut;
  10. pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat;
  11. upaya kesehatan jiwa; dan
  12. upaya kesehatan matra.
- b. Pelayanan Kesehatan masyarakat rujukan meliputi:
1. rujukan sarana;
  2. rujukan tenaga kesehatan ahli;
  3. rujukan teknologi; dan/atau
  4. rujukan operasional.

#### Pasal 11

- (1) Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan wajib melakukan sistem rujukan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara sistem rujukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 12

Untuk melaksanakan pelayanan kesehatan perseorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus menyelenggarakan:

- a. manajemen mutu pelayanan kesehatan;
- b. pelayanan kefarmasian; dan
- c. pelayanan laboratorium;

### BAB III

#### KOMPONEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN

##### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 13

- (1) Komponen penyelenggaraan Mutu Pelayanan Kesehatan terdiri dari:
  - a. standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur;
  - b. Tenaga Kesehatan;
  - c. prasarana dan peralatan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - d. perizinan, registrasi dan akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - e. pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai;
  - f. sistem informasi pelayanan kesehatan;
  - g. etika penyelenggaraan pelayanan kesehatan; dan

- h. pelayanan pengaduan.
- (2) Komponen penyelenggaraan Mutu Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Bagian Kedua  
Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur

Pasal 14

- (1) Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib melaksanakan setiap jenis pelayanan kesehatan yang menjadi ruang lingkupnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan kesehatan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan Standar Operasional Prosedur.

Pasal 15

- (1) Fasilitas Pelayanan Kesehatan berkewajiban menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan kesehatan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- (2) Standar pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
- a. persyaratan pelayanan, yaitu adanya kejelasan persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis ataupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan kesehatan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan kesehatan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - c. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - d. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada Masyarakat;
  - e. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang

- mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
- f. kompetensi pelaksana pelayanan, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan dan kompetensi Tenaga Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan berupa pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
  - g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
  - h. jumlah pelaksana pelayanan, yaitu adanya ketersediaan Tenaga Kesehatan dan nonkesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja pelayanan;
  - i. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan; dan
  - j. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari penyelenggara Fasilitas Pelayanan Kesehatan atas keamanan, risiko bahaya, dan keselamatan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- (3) Standar pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

- (1) Pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) sesuai dengan jenis dan klasifikasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dipimpinnya.
- (2) Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada standar pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (3) Standar Operasional Prosedur harus dijadikan panduan bagi seluruh tenaga kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

#### Pasal 17

- (1) Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali atau secara insidental sesuai dengan kebutuhan Fasilitas Pelayanan Kesehatan bersangkutan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk:

- a. memastikan dan menjamin akses masyarakat terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - b. bahan evaluasi terhadap kinerja Tenaga Kesehatan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur di Fasilitas Pelayanan Kesehatan; dan/atau;
  - c. bahan masukan dan pertimbangan kepada pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam pembinaan dan pengawasan atas penerapan Standar Operasional Prosedur, termasuk pemberian sanksi atau pemberian penghargaan bagi Tenaga Kesehatan yang berprestasi.
- (3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan atau tim yang ditunjuk.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berasal dari internal dan/atau eksternal Fasilitas Pelayanan Kesehatan bersangkutan.

### Bagian Ketiga Tenaga Kesehatan

#### Paragraf 1 Jenis Tenaga Kesehatan

##### Pasal 18

- (1) Dalam upaya peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan, setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan harus didukung oleh Tenaga Kesehatan yang memadai, baik dalam jumlah, jenis, ataupun kompetensi Tenaga Kesehatan yang dibutuhkan.
- (2) Jumlah, jenis, atau kompetensi Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan analisis beban kerja, dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, jumlah penduduk dan persebarannya, karakteristik wilayah kerja, luas wilayah kerja, dan ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja.
- (3) Jumlah, jenis, atau kompetensi Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan tingkatan dan klasifikasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### Pasal 19

- (1) Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 terdiri atas:
  - a. tenaga medis;
  - b. tenaga psikologi klinis;
  - c. tenaga keperawatan;
  - d. tenaga kebidanan;
  - e. tenaga kefarmasian;

- f. tenaga kesehatan masyarakat;
  - g. tenaga kesehatan lingkungan;
  - h. tenaga gizi;
  - i. tenaga keterampilan fisik;
  - j. tenaga keteknisian medis;
  - k. tenaga teknik biomedika; dan
  - l. tenaga kesehatan lain.
- (2) Tenaga medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas dokter, dokter gigi, dokter spesialis, dan dokter gigi spesialis.
  - (3) Tenaga psikologi klinis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah psikologi klinis.
  - (4) Tenaga keperawatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas berbagai jenis perawat, antara lain perawat kesehatan masyarakat, perawat kesehatan anak, perawat maternitas, perawat medikal bedah, perawat geriatri, dan perawat kesehatan jiwa.
  - (5) Tenaga kebidanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah bidan.
  - (6) Tenaga kefarmasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e terdiri atas apoteker dan tenaga teknis kefarmasian.
  - (7) Tenaga kesehatan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f terdiri atas epidemiolog kesehatan, tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku, pembimbing kesehatan kerja, tenaga administrasi dan kebijakan kesehatan, tenaga biostatistik dan kependudukan, serta tenaga kesehatan reproduksi dan keluarga.
  - (8) Tenaga kesehatan lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g terdiri atas tenaga sanitasi lingkungan, entomolog kesehatan, dan mikrobiolog kesehatan.
  - (9) Tenaga gizi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h terdiri atas nutrisionis dan dietisien.
  - (10) Tenaga keterampilan fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i terdiri atas fisioterapis, okupasi terapis, terapis wicara, dan akupunktur.
  - (11) Tenaga keteknisian medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j terdiri atas perekam medis dan informasi kesehatan, teknik kardiovaskuler, teknisi pelayanan darah, refraksionis optisien/optometris, teknisi gigi, penata anestesi, terapis gigi dan mulut, dan audiologis.
  - (12) Tenaga teknik biomedika sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k terdiri atas radiografer, elektromedis, ahli teknologi laboratorium medik, fisikawan medik, radioterapis, dan ortotik prostetik.

- (13) Tenaga Kesehatan lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l adalah Tenaga Kesehatan yang ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

Paragraf 2  
Registrasi dan Perizinan Tenaga Kesehatan

Pasal 20

- (1) Setiap Tenaga Kesehatan yang menjalankan praktik wajib memiliki Surat Tanda Registrasi.
- (2) Surat Tanda Registrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh konsil masing-masing Tenaga Kesehatan setelah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

- (1) Setiap Tenaga Kesehatan yang menjalankan praktik pelayanan kesehatan wajib memiliki Surat Izin Praktik.
- (2) Surat Izin Praktik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diperuntukkan bagi:
  - a. dokter;
  - b. dokter gigi;
  - c. bidan;
  - d. perawat; dan
  - e. apoteker.
- (3) Surat Izin Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) b diperuntukkan bagi:
  - a. apoteker;
  - b. tenaga teknis kefarmasian;
  - c. perawat/perawat gigi;
  - d. perekam media; dan
  - e. tenaga kesehatan lain.
- (4) Surat Izin Praktik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Pemerintah Daerah Provinsi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan rekomendasi dari pejabat kesehatan yang berwenang di tempat Tenaga Kesehatan menjalankan praktiknya.

Pasal 22

Pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dilarang mengizinkan Tenaga Kesehatan yang tidak memiliki Surat Tanda Registrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1), Surat Izin Praktik dan/atau Surat Izin Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1), untuk menjalankan praktik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Pasal 23

- (1) Surat Izin Praktik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) tidak diperlukan bagi dokter atau dokter gigi yang diminta untuk memberikan pelayanan medis oleh suatu sarana pelayanan kesehatan, bakti sosial, penanganan korban bencana, atau tugas kenegaraan yang bersifat insidentil.
- (2) Pemberian pelayanan kesehatan yang bersifat insidentil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diberitahukan kepada Dinas Kesehatan tempat kegiatan dilakukan.

### Paragraf 3

#### Tanggung jawab dan Kewenangan Tenaga Kesehatan

#### Pasal 24

Tenaga Kesehatan bertanggung jawab untuk:

- a. mengabdikan diri sesuai dengan bidang keilmuan yang dimiliki;
- b. meningkatkan Kompetensi;
- c. bersikap dan berperilaku sesuai dengan etika profesi;
- d. mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi atau kelompok; dan
- e. melakukan kendali mutu pelayanan dan kendali biaya dalam menyelenggarakan upaya kesehatan.

#### Pasal 25

- (1) Tenaga Kesehatan yang telah ditempatkan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kewenangan yang didasarkan pada Kompetensi yang dimiliki.
- (2) Kewenangan berdasarkan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kewenangan untuk melakukan pelayanan kesehatan secara mandiri sesuai dengan lingkup dan tingkat kompetensinya, meliputi:
  - a. dokter atau dokter gigi memiliki kewenangan untuk memeriksa fisik dan mental pasien; menegakkan diagnosis; menentukan penatalaksanaan dan pengobatan pasien; melakukan tindakan kedokteran atau kedokteran gigi; menulis resep obat dan alat kesehatan; menyimpan obat dalam jumlah dan jenis yang diizinkan; dan menerbitkan surat keterangan dokter atau dokter gigi.
  - b. apoteker memiliki kewenangan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian;
  - c. perawat memiliki kewenangan untuk melakukan asuhan keperawatan secara mandiri dan komprehensif serta tindakan kolaborasi keperawatan dengan Tenaga Kesehatan lain sesuai dengan kualifikasinya; atau
  - d. bidan memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan kesehatan ibu, pelayanan kesehatan anak, dan pelayanan kesehatan reproduksi perempuan dan keluarga berencana.
- (3) Dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Tenaga

Kesehatan dilarang mengutamakan kepentingan yang bernilai materi.

Paragraf 4

Perencanaan, pendayagunaan, dan Pengembangan  
Tenaga Kesehatan

Pasal 26

- (1) Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkewajiban memenuhi kebutuhan Tenaga Kesehatan, baik dalam jumlah, jenis ataupun kompetensi secara merata untuk menjamin pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
- (2) Dalam rangka pemerataan pelayanan kesehatan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib melakukan penempatan Tenaga Kesehatan sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Penempatan Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan memperhatikan:
  - a. jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat;
  - b. jumlah sarana pelayanan kesehatan; dan
  - c. jumlah tenaga kesehatan sesuai dengan beban kerja pelayanan kesehatan yang ada.
- (4) Penempatan Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dengan cara:
  - a. pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil;
  - b. pengangkatan sebagai pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja; atau
  - c. penugasan khusus.
- (5) Pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penempatan Tenaga Kesehatan melalui penugasan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c dilakukan dengan penempatan dokter pascainternsip, pascapendidikan spesialis dengan ikatan dinas, dan tenaga kesehatan lainnya.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai penempatan dengan penugasan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur dengan Peraturan Gubernur.



#### Pasal 27

- (1) Tenaga Kesehatan dalam melaksanakan tugasnya berkewajiban mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.
- (2) Pengembangan Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk meningkatkan mutu dan karier Tenaga Kesehatan.
- (3) Pengembangan Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan serta kesinambungan dalam menjalankan praktik.
- (4) Dalam rangka pengembangan Tenaga Kesehatan, kepala daerah dan pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan bertanggung jawab atas pemberian kesempatan yang sama kepada Tenaga Kesehatan dengan mempertimbangkan penilaian kinerja.

#### Bagian Keempat

#### Prasarana dan Peralatan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

#### Pasal 28

- (1) Dalam upaya peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan, setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus memiliki prasarana dan peralatan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Prasarana dan peralatan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan tingkatan dan klasifikasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan bersangkutan.

#### Pasal 29

- (1) Prasarana Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 paling sedikit terdiri atas:
  - a. instalasi air;
  - b. instalasi tata udara atau ventilasi;
  - c. instalasi listrik;
  - d. instalasi gas medik;
  - e. instalasi pengelolaan limbah;
  - f. pencegahan dan penanggulangan kebakaran;
  - g. kendaraan ambulan;
  - h. sistem komunikasi, informasi, dan edukasi kesehatan; dan
  - i. instalasi pemeliharaan sarana dan prasarana.
- (2) Prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi standar pelayanan, keamanan, serta keselamatan dan kesehatan kerja penyelenggaraan Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 30

Prasarana Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) harus dilakukan pemeliharaan, perawatan, dan pemeriksaan secara berkala dalam rangka menjamin kelaikan fungsi.

#### Pasal 31

Peralatan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 harus memenuhi standar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan meliputi:

- a. standar mutu, keamanan, dan keselamatan;
- b. standar pemeliharaan peralatan kesehatan;
- c. memiliki izin edar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi pengujian fasilitas kesehatan yang berwenang.

#### Bagian Kelima

Perizinan, Registrasi, dan Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

#### Pasal 32

- (1) Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib memiliki izin operasional untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
- (2) Izin operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Pemerintah Daerah Provinsi sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang telah memiliki izin operasional wajib melakukan registrasi.

#### Pasal 33

- (1) Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib diakreditasi secara berkala paling sedikit 3 (tiga) tahun sekali.
- (2) Akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.
- (3) Akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kinerja Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam pelayanan kesehatan perseorangan dan/atau kesehatan masyarakat.

#### Bagian Keenam

Pelayanan Obat, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

#### Pasal 34

- (1) Untuk mendukung peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan, Penyelenggara Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus menjamin

ketersediaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang dibutuhkan sesuai dengan indikasi medis.

- (2) Pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan pada pelayanan kesehatan rawat jalan dan/atau rawat inap baik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama maupun Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan.
- (3) Pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai diberikan kepada Pasien berpedoman pada daftar obat dan bahan medis habis pakai yang tertuang dalam Formularium Nasional.

#### Bagian Ketujuh Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan

##### Pasal 35

- (1) Dalam rangka mendukung upaya peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan bagi masyarakat penerima manfaat pelayanan kesehatan, diperlukan sistem informasi pelayanan kesehatan.
- (2) Sistem informasi pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi segala informasi pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- (3) Fasilitas Pelayanan Kesehatan berkewajiban mengelola sistem informasi pelayanan kesehatan yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, paling sedikit memuat:
  - a. profil Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - b. jenis dan fasilitas pelayanan kesehatan;
  - c. jumlah dan kualifikasi Tenaga Kesehatan;
  - d. tata tertib dan peraturan Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - e. standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur;
  - f. pelayanan pengaduan; dan
  - g. kegiatan pelayanan kesehatan, termasuk pengelolaan rekam medik yang dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sistem informasi pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan secara terbuka dan mudah diakses masyarakat.

#### Bagian Kedelapan Etika Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan

##### Pasal 36

Untuk mewujudkan tercapainya Mutu Pelayanan Kesehatan yang baik dan berkualitas, penyelenggara Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dituntut mengedepankan prilaku dan sikap pelayanan sebagai berikut:

- a. santun dan ramah;
- b. profesional;
- c. adil dan tidak diskriminatif;
- d. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara pelayanan kesehatan;
- e. menjunjung tinggi kode etik dan sumpah profesi;
- f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan kode etik profesi;
- g. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana, dan fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- h. memberikan informasi yang benar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- i. tidak menyalahgunakan informasi, profesi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
- j. memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur.

Bagian Kesembilan  
Pelayanan Pengaduan

Pasal 37

- (1) Dalam rangka menampung aspirasi dan memenuhi hak Pasien untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan, setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan berkewajiban menyediakan unit pelayanan pengaduan.
- (2) Unit pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pengumpulan informasi, klarifikasi dan penyelesaian keluhan Pasien atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan/atau prosedur pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- (3) Keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditindaklanjuti secara cepat, adil, dan objektif.

BAB IV  
KEWAJIBAN DAN HAK

Bagian Kesatu  
Kewajiban dan Hak Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Pasal 38

Untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat, setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkatan dan klasifikasinya berkewajiban:

- a. memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan antidiskriminasi, dengan mengutamakan kepentingan Pasien sesuai dengan standar pelayanan;

- b. membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan sebagai acuan dalam melayani Pasien;
- c. memberikan pelayanan gawat darurat kepada Pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- d. berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- e. menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- f. melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan kepada Pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
- g. menyelenggarakan rekam medis;
- h. melaksanakan sistem rujukan;
- i. menolak keinginan Pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- j. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
- k. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban Pasien;
- l. menghormati dan melindungi hak-hak Pasien;
- m. membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya; dan
- n. menyusun dan melaksanakan peraturan internal.

#### Pasal 39

Penyelenggara Fasilitas Pelayanan Kesehatan mempunyai hak untuk:

- a. menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan tingkatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- b. menerima imbalan jasa pelayanan;
- c. melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;
- d. menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;

#### Bagian Kedua

#### Kewajiban dan Hak Tenaga Kesehatan

#### Pasal 40

- (1) Tenaga Kesehatan yang menjalankan praktik pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib memberikan pertolongan pertama kepada penerima pelayanan kesehatan dalam keadaan gawat

darurat dan/atau pada bencana untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.

- (2) Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang menolak untuk memberikan pelayanan kesehatan dan/atau meminta uang muka terlebih dahulu.

#### Pasal 41

- (1) Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik wajib:
  - a. memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, Standar Prosedur Operasional, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan penerima pelayanan kesehatan;
  - b. memperoleh persetujuan dari penerima pelayanan kesehatan atau keluarganya atas tindakan yang akan diberikan;
  - c. menjaga kerahasiaan kesehatan penerima pelayanan kesehatan;
  - d. membuat dan menyimpan catatan dan/atau dokumen tentang pemeriksaan, asuhan, dan tindakan yang dilakukan; dan
  - e. merujuk penerima pelayanan kesehatan ke tenaga kesehatan lain yang mempunyai kompetensi dan kewenangan yang sesuai.
- (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf d hanya berlaku bagi Tenaga Kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perseorangan.

#### Pasal 42

Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik berhak:

- a. memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, dan Standar Prosedur Operasional;
- b. memperoleh informasi yang lengkap dan benar dari penerima pelayanan kesehatan atau keluarganya;
- c. menerima imbalan jasa;
- d. memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja, perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia, moral, kesusilaan, serta nilai-nilai agama;
- e. mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan profesinya;
- f. menolak keinginan penerima pelayanan kesehatan atau pihak lain yang bertentangan dengan standar profesi, kode etik, standar pelayanan, Standar Prosedur Operasional, atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- g. memperoleh hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Kewajiban dan Hak Pasien

Pasal 43

Dalam menerima pelayanan dari penyelenggara Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Pasien mempunyai kewajiban:

- a. mematuhi peraturan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- b. menggunakan sarana dan prasarana Fasilitas Pelayanan Kesehatan secara bertanggungjawab;
- c. menghormati hak-hak Pasien lain, pengunjung dan hak Tenaga Kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- d. memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya;
- e. memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya;
- f. mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan disetujui oleh Pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya; dan
- h. memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Pasal 44

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Pasien mempunyai hak meliputi:

- a. memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b. memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- c. memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d. memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e. memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f. mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- g. memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- h. meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;

- i. mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- j. mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;
- k. memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- l. didampingi keluarganya dalam keadaan kritis; menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
- m. memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
- n. mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;
- o. menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
- p. menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
- q. mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB V TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH DAERAH

### Pasal 45

- (1) Pemerintah Daerah Provinsi bertanggung jawab untuk:
  - a. menyediakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan kebutuhan masyarakat;
  - b. melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kemudahan akses masyarakat terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - c. memberikan perlindungan kepada Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Tenaga Kesehatan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bertanggung jawab;
  - d. memberikan perlindungan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
  - e. menyediakan informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat;
  - f. menyediakan sumber daya kesehatan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan; dan



- g. membina, mengawasi, dan meningkatkan mutu Tenaga Kesehatan melalui pelaksanaan kegiatan perizinan Tenaga Kesehatan.
- (2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 46

- (1) Masyarakat baik secara perseorangan maupun organisasi dapat berperan serta dalam upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara proaktif atau kreatif dalam bentuk:
- a. penyusunan standar pelayanan kesehatan;
  - b. menggalang komunikasi, informasi, dan edukasi kesehatan berbasis masyarakat;
  - c. menjalin kemitraan dengan pemangku kepentingan bidang kesehatan, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi masyarakat lainnya;
  - d. penyampaian laporan kepada instansi terkait atau instansi yang berwenang terhadap adanya pelanggaran penyelenggaraan pelayanan kesehatan; dan/atau
  - e. pengawasan, monitoring, dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- (3) Ketentuan mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

## BAB VII PEMBIAYAAN

### Pasal 47

Pembiayaan penyelenggaraan kesehatan **dapat** bersumber dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi; dan
- c. sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

### Pasal 48

- (1) Anggaran pembiayaan kesehatan dialokasikan paling sedikit sebesar 10% (sepuluh persen) dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota diluar gaji.
- (2) Besaran anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diprioritaskan untuk pelayanan kesehatan termasuk didalamnya

peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan yang besarnya paling sedikit 2/3 (dua pertiga) dari anggaran pembiayaan kesehatan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

- (3) Alokasi anggaran untuk pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dibutuhkan masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatannya serta dilakukan secara efektif dan efisien dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif.
- (4) Pengelolaan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 49

- (1) Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan masyarakat, organisasi profesi, asosiasi, badan pengawas Rumah Sakit, dan/atau dewan pengawas Rumah Sakit.
- (3) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Dinas.

### Pasal 50

- (1) Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Mutu Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk:
  - a. meningkatkan mutu penyelenggaraan Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
  - b. meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kemudahan akses masyarakat terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan; dan
  - c. meningkatkan mutu sistem informasi dan komunikasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
  - a. advokasi, sosialisasi, fasilitasi, dan konsultasi;
  - b. pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan; dan/atau

- c. pemantauan dan evaluasi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

## BAB IX SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 51

- (1) Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang:
- a. tidak melaksanakan setiap jenis pelayanan kesehatan yang menjadi ruang lingkupnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1);
  - b. tidak menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1);
  - c. tidak menyusun dan menetapkan Standar Prosedur Operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1);
  - d. tidak memiliki prasarana dan peralatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1);
  - e. mengizinkan Tenaga Kesehatan yang tidak memiliki Surat Tanda Registrasi, Surat Izin Praktik, dan/atau Surat Izin Kerja menjalankan praktik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22;
  - f. tidak mengelola sistem informasi pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3); dan/atau
  - g. tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38
- dikenai sanksi administratif.
- (2) Setiap Tenaga Kesehatan yang:
- a. tidak menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya sebagaimana dimaksud dalam 25 ayat (1);
  - b. mengutamakan kepentingan yang bernilai materi dalam memberikan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam 25 ayat (3);
  - c. dalam menjalankan praktik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan tidak memberikan pertolongan pertama kepada penerima pelayanan kesehatan pada saat keadaan gawat darurat dan/atau bencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1);
  - d. dalam menjalankan praktik tidak memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, Standar Prosedur Operasional, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan penerima pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (1) huruf a; dan/atau

- e. dalam menjalankan praktik tidak menjaga kerahasiaan kesehatan penerima pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (1) huruf c, dikenai sanksi administratif.
- (3) Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya memberikan sanksi administratif kepada Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).
  - (4) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa:
    - a. teguran lisan;
    - b. peringatan tertulis;
    - c. denda administratif; dan/atau
    - d. pencabutan izin.
  - (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Gubernur.

## BAB X PENYIDIKAN

### Pasal 52

- (1) Selain penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia, kepada pejabat pegawai negeri sipil tertentu di lingkungan pemerintahan yang menyelenggarakan urusan di bidang kesehatan dapat diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang Hukum Acara Pidana untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang kesehatan.
- (2) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan serta keterangan tentang tindak pidana di bidang kesehatan;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang yang diduga melakukan tindak pidana di bidang kesehatan;
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan tindak pidana di bidang kesehatan;
  - d. melakukan pemeriksaan atas surat dan/atau dokumen lain tentang tindak pidana di bidang kesehatan;
  - e. melakukan pemeriksaan atau penyitaan bahan atau barang bukti dalam perkara tindak pidana di bidang kesehatan;
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang kesehatan;
  - g. menghentikan penyidikan apabila tidak terdapat cukup bukti yang membuktikan adanya tindak pidana di bidang kesehatan.

- (3) Kewenangan penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh penyidik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

## BAB XI KETENTUAN PIDANA

### Pasal 53

Setiap penyelenggara Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dengan sengaja menyelenggarakan pelayanan kesehatan tidak memiliki izin operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dipidana dengan pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 54

Pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan/atau Tenaga Kesehatan yang melakukan praktik atau pekerjaan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dengan sengaja tidak memberikan pertolongan pertama terhadap penerima pelayanan kesehatan atau pasien dalam keadaan gawat darurat dan/atau bencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (1) dipidana dengan pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 55

Setiap Tenaga Kesehatan yang dengan sengaja menjalankan praktik tidak memiliki Surat Tanda Registrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1); dan/atau izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1), dipidana dengan pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 56

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, penyelenggaraan pelayanan kesehatan di semua tingkatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 58

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Ditetapkan di Mataram  
pada tanggal. 10 Mei 2017

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

H. M. ZAINUL MAJDI

Diundangkan di Mataram  
pada tanggal 10 Mei 2017

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
NUSA TENGGARA BARAT,

H. ROSIADY HUSAENIE SAYUTI

LEMBARAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2017  
NOMOR 4

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
NOMOR      TAHUN 2017  
TENTANG  
MUTU PELAYANAN KESEHATAN

I. UMUM

Tujuan pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Sesuai tujuan pembangunan kesehatan tersebut, maka upaya kesehatan harus selalu diusahakan peningkatannya secara terus menerus agar masyarakat yang sehat sebagai investasi dalam pembangunan dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk dapat mewujudkan kualitas dan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sebagai upaya pembentukan sumber daya manusia yang merupakan investasi (modal) pelaksana pembangunan, khususnya pembangunan Daerah, perlu dilakukan berbagai upaya kesehatan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan agar masyarakat mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan.

Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat secara terarah, terpadu dan berkesinambungan, adil dan merata, aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Sehubungan dengan hal tersebut, maka untuk menjamin terpenuhinya hak dan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan dan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum, Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat perlu mengambil langkah kebijakan sesuai dengan kewenangan daerah Provinsi dalam bentuk Peraturan Daerah sebagai landasan dan arah dalam upaya peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan dalam Peraturan Daerah ini bertujuan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan bagi masyarakat

yang aman, bermutu, dan nondiskriminatif; meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan; meningkatkan kompetensi dan profesionalisme Tenaga Kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan; dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur serta tersedianya sarana, prasarana/peralatan kesehatan, dan sumberdaya Tenaga Kesehatan yang memadai.

Upaya peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan dilaksanakan pada semua tingkatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam Peraturan Daerah ini meliputi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama dan Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama merupakan pelayanan kesehatan dasar yang dilaksanakan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan pertama yaitu Puskesmas dan jaringannya, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan Rumah Sakit Kelas D Pratama. Selanjutnya untuk Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan merupakan pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bahwa pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh suatu unit Fasilitas Pelayanan Kesehatan haruslah dipandang sebagai suatu kegiatan yang menghasilkan produk dalam bentuk pelayanan (*service*). Pelayanan tersebut tentunya harus mampu memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (Pasien, keluarga atau masyarakat), pemberi pelayanan, atau pihak berkepentingan lainnya.

Untuk menjamin Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, maka berbagai komponen yang dapat mempengaruhi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan tersebut perlu untuk ditetapkan secara jelas, mencakup aspek manajemen dan teknis guna penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif bagi masyarakat sesuai standar pelayanan kesehatan. Adapun komponen Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Peraturan Daerah ini ditetapkan sebagai berikut:

- a. standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur;
- b. Tenaga Kesehatan;
- c. prasarana dan peralatan kesehatan;
- d. perizinan, registrasi, dan akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- e. pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai;
- f. sistem informasi pelayanan kesehatan;
- g. etika penyelenggaraan pelayanan kesehatan; dan
- h. pelayanan pengaduan.

Komponen Mutu Pelayanan Kesehatan tersebut merupakan standar pelayanan kesehatan yang harus ada dan wajib dipenuhi oleh setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan, baik Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama



maupun Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan merata serta nondiskriminatif.

Dalam rangka menjamin terselenggaranya Mutu Pelayanan Kesehatan dimaksud, maka Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing. Pembinaan dan pengawasan tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan untuk . meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kemudahan akses masyarakat terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan tersebut, Pemerintah Daerah dapat mengikutsertakan masyarakat, asosiasi, dan/atau organisasi profesi.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup Jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

Penyelenggaraan “pelayanan kesehatan yang aman” dilaksanakan sesuai dengan sasaran keselamatan Pasien meliputi: ketepatan identifikasi pasien; keamanan penggunaan obat dan alat kesehatan; kepastian tepat operasi dan tepat prosedur; pengurangan risiko infeksi; dan pengurangan risiko pasien jatuh, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

“Pelayanan kesehatan yang bermutu” merupakan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik.

“Pelayanan kesehatan yang nondiskriminatif” diwujudkan dengan tidak membedakan pelayanan kepada Pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik menurut ras, agama, suku, gender, kemampuan ekonomi, orang dengan kebutuhan khusus (*difable*), latar belakang sosial politik, dan antar golongan.

#### Huruf b

Cukup Jelas.

#### Huruf c

Cukup Jelas.

#### Huruf d

Cukup Jelas.

Pasal 3

Ayat (1)

Huruf a

Pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan dasar.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pelayanan kesehatan tingkat kedua” adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan spesialistik.

Yang dimaksud dengan “pelayanan kesehatan tingkat ketiga” adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan sub spesialistik.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “klinik Pratama” adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan dengan menyediakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “Rumah Sakit Kelas D Pratama” adalah rumah sakit umum yang hanya menyediakan pelayanan perawatan kelas 3 (tiga) untuk peningkatan akses bagi masyarakat dalam rangka menjamin upaya pelayanan kesehatan perorangan yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, serta pelayanan penunjang lainnya

Rumah Sakit Kelas D Pratama paling sedikit menyelenggarakan:

- a. pelayanan medik umum;
- b. pelayanan gawat darurat;
- c. pelayanan keperawatan;
- d. pelayanan laboratorium pratama;
- e. pelayanan radiologi; dan
- f. pelayanan farmasi.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Rumah Sakit Umum” adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Rumah Sakit Khusus” adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Pasal 4

Cukup Jelas.

Pasal 5

Cukup Jelas.

Pasal 6

Cukup Jelas.

Pasal 7

Cukup Jelas.

Pasal 8

Cukup Jelas.

Pasal 9

Cukup Jelas.

Pasal 10

Cukup Jelas.

Pasal 11

Cukup Jelas.

Pasal 12

Cukup Jelas.

Pasal 13

Cukup Jelas.

Pasal 14

Cukup Jelas.

Pasal 15

Cukup Jelas.

Pasal 16

Cukup Jelas.

Pasal 17

Cukup Jelas.

Pasal 18

Cukup Jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Surat Tanda Registrasi” adalah bukti tertulis yang diberikan oleh konsil masing-masing Tenaga Kesehatan kepada Tenaga Kesehatan yang telah diregistrasi.

Yang dimaksud dengan “konsil Tenaga Kesehatan” dalam ketentuan ini adalah lembaga yang melaksanakan tugas secara independen yang terdiri atas konsil masing-masing Tenaga Kesehatan, seperti konsil kedokteran atau konsil kedokteran gigi.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Surat Izin Praktik” adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada Tenaga Kesehatan sebagai pemberian kewenangan untuk menjalankan praktik.

Yang dimaksud dengan “Surat Izin Kerja: adalah bukti tertulis yang diberikan kepada Tenaga Kesehatan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai kompetensinya pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Selama memberikan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan harus mengutamakan indikasi medik dan tidak diskriminatif, demi kepentingan terbaik dari Pasien berdasarkan indikasi medis.

## Pasal 25

Ayat (1)

Untuk dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan kepada masyarakat, diperlukan ketersediaan Tenaga Kesehatan yang merata baik dalam jumlah, jenis ataupun kompetensi yang dibutuhkan yang mencakup ke seluruh wilayah daerah Kabupaten/Kota sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan.

Aspek pemerataan merupakan upaya distribusi Tenaga Kesehatan sesuai dengan kebutuhan melalui proses rekrutmen, seleksi, dan penempatan.

Ayat (2)

Penempatan Tenaga Kesehatan dimaksudkan untuk mendayagunakan Tenaga Kesehatan pada daerah yang dibutuhkan, terutama daerah terpencil dan daerah tertinggal, atau daerah yang bermasalah kesehatan.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup Jelas.

Huruf b

Cukup Jelas.

Huruf c

Dalam ketentuan ini yang dimaksud dengan “penugasan khusus” adalah pendayagunaan secara khusus Tenaga Kesehatan dalam kurun waktu tertentu guna meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan di dan daerah tertinggal, atau daerah yang bermasalah kesehatan, serta rumah sakit kelas C atau kelas D di Kabupaten/Kota dalam wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memerlukan pelayanan medis spesialis serta memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan lain oleh Tenaga Kesehatan.

Ayat (5)

Cukup Jelas.

Ayat (6)

Cukup Jelas.  
Ayat (7)  
Cukup Jelas.

Pasal 26

Ayat (1)  
Kewajiban mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dimaksudkan agar Tenaga Kesehatan yang bersangkutan dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Ayat (2)  
Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dan swasta mengembangkan dan menerapkan pola karier Tenaga Kesehatan yang dilakukan secara transparan dan terbuka.

Ayat (3)  
Cukup Jelas.

Ayat (4)  
Cukup Jelas.

Pasal 27

Ayat (1)  
Untuk melaksanakan upaya peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat diperlukan ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas/peralatan kesehatan di setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan sehingga masyarakat memperoleh layanan kesehatan yang bermutu dan memadai.

Ayat (2)  
Cukup Jelas.

Pasal 28

Cukup Jelas

Pasal 29

Cukup Jelas.

Pasal 30

Cukup Jelas.

Pasal 31

Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “izin operasional” adalah izin yang diberikan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan setelah memenuhi persyaratan dan standar.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “registrasi” adalah proses pendaftaran terhadap suatu Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang meliputi pengajuan dan pemberian kode atas Fasilitas Pelayanan Kesehatan bersangkutan.

Pasal 32

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “akreditasi” adalah pengakuan terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan setelah dinilai bahwa suatu Fasilitas Pelayanan Kesehatan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Menteri untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (2)

Dalam ketentuan ayat ini yang dimaksud dengan:

- a. obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
- b. alat kesehatan adalah instrumen, aparatus, mesin dan/atau implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh.
- c. bahan medis habis pakai adalah alat kesehatan yang ditujukan untuk penggunaan sekali pakai (*single use*) yang daftar produknya diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “Formularium Nasional” adalah daftar obat yang disusun oleh komite nasional yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan, didasarkan pada bukti ilmiah mutakhir berkhasiat, aman, dan dengan harga yang terjangkau yang disediakan serta digunakan sebagai acuan penggunaan obat dalam jaminan kesehatan nasional.

Pasal 34

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “sistem informasi pelayanan kesehatan” dalam ketentuan ini adalah suatu sistem pengelolaan data dan informasi pelayanan kesehatan di semua tingkat Fasilitas Pelayanan Kesehatan secara sistematis dan terintegrasi untuk mendukung manajemen kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan komponen minimum yang harus ada dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan. Adanya unit pelayanan pengaduan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dimaksudkan untuk:

- a. memenuhi hak masyarakat atau hak Pasien untuk mengadukan pelayanan yang diterimanya sesuai dengan mekanisme yang ada;
- b. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan; dan
- c. menyelesaikan pelayanan secara cepat, obyektif, dan adil.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup Jelas.

Pasal 37

Cukup Jelas

Pasal 38

Cukup Jelas

Pasal 39

Cukup Jelas

Pasal 40

Cukup Jelas



Pasal 41

Cukup Jelas

Pasal 42

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Imbalan jasa dalam ketentuan ini merupakan pembayaran Pasien atas konsultasi, pemeriksaan medis, tindakan medis dan pelayanan lain yang diterima, yang didasarkan atas itikad baik Pasien sesuai dengan jasa yang diterima.

Pasal 43

Cukup Jelas

Pasal 44

Cukup Jelas

Pasal 45

Cukup Jelas

Pasal 46

Cukup Jelas

Pasal 47

Cukup Jelas

Pasal 48

Ayat (1)

Agar penyelenggaraan Mutu Pelayanan Kesehatan berdaya guna dan berhasil guna, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangan masing-masing, perlu melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan sumberdaya manusia kesehatan di dalamnya dengan mengikutsertakan secara aktif

masyarakat, organisasi profesi, asosiasi, badan pengawas Rumah Sakit, dan/atau dewan pengawas Rumah Sakit.

Yang dimaksud dengan “organisasi profesi” adalah wadah berhimpun Tenaga Kesehatan yang seprofesi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup Jelas

Pasal 50

Cukup Jelas

Pasal 51

Cukup Jelas

Pasal 52

Cukup Jelas

Pasal 53

Cukup Jelas

Pasal 54

Cukup Jelas

Pasal 55

Cukup Jelas

Pasal 56

Cukup Jelas

Pasal 57

Cukup Jelas

Pasal 58

Cukup Jelas