STANDAR PELAYANAN PUBLIK

RSUD SAMBAS

2024

PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
Jalan Pendidikan No.300 Sambas Kalimantan Barat Kode Pos 79462
Telp. (0562) 391020 Email: admin@rsudsambas.co.id
Laman: https://rsudsambas.co.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
NOMOR 002 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

Menimbang :
a. Bahwa dalam Upaya memberikan pelayanan yang prima agar Masyarakat yang dilayani dapat memperoleh Tindakan medis, pengobatan dan perawatan yang optimal, sehingga Masyarakat dapat merasakan manfaat dan keberadaan rumah sakit, diperlukan adanya standar untuk terjaminnya Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Sambas yang dituangkan dalam bentuk Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik;
c. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebgaiamana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sambas tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Sambas

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
2. 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);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir, terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintan Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Karya menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6537);
5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 68);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesi Tahun 2021 Nomor 1419);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
12. Peraturan Bupati 051 Tahun 2018 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
13. Keputusan Bupati Sambas Nomor 311 Tahun 2011 tentang

Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Sambas sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sambas yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD);

14. Peraturan Bupati Sambas Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU Penetapan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas sebagaimana tercantum dan menjadi kesatuan dalam lampiran ini.

KEDUA : Penetapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana, serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawasan dan Masyarakat dalam penyelengaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;

KETIGA : Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas sebagaimana Diktum KESATU meliputi:

1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Rawat Intensif
5. Pelayanan Kebidanan
6. Pelayanan Rawat Gabung
7. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
8. Pelayanan Rehabilitasi Medik
9. Pelayanan Farmasi
10. Pelayanan Radiologi
11. Pelayanan Transfusi Darah
12. Pelayanan Laboratorium
13. Pelayanan Surat Keterangan Kesehatan dan Medical Check Up (MCU)
14. Pelayanan Legalisir Surat Keterangan Sakit Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Kematian
15. Pelayanan Asuransi dan Visum Et Repertum
16. Pelayanan Kamar Jenazah
17. Pelayanan Ambulance
18. Pelayanan Perparkiran

19. Pelayanan Keamanan
20. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
21. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap dan Pasien Gawat Darurat

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sambas
pada tanggal : 03 Januari 2025
DIREKTUR RSUD SAMBAS

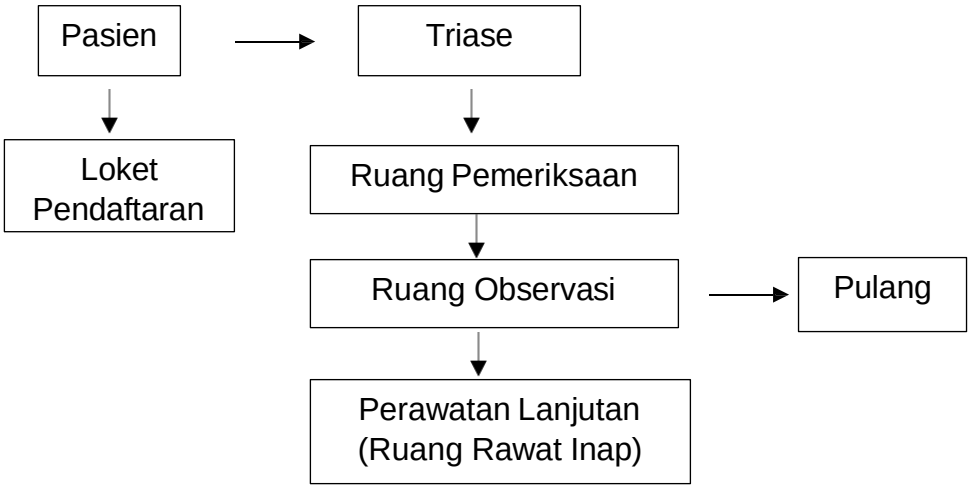
PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
DINAS KESEHATAN

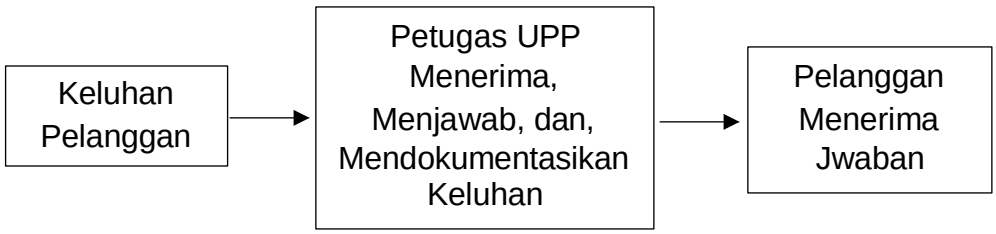
SUSANTY, S.Si.,Apt
Pembina / IV a
NIP. 19780129 201101 2 002

Lampiran I : SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sambas
Nomor : 002 Tahun 2025
Tanggal : Penetapan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas Kabupaten Sambas

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
KABUPATEN SAMBAS

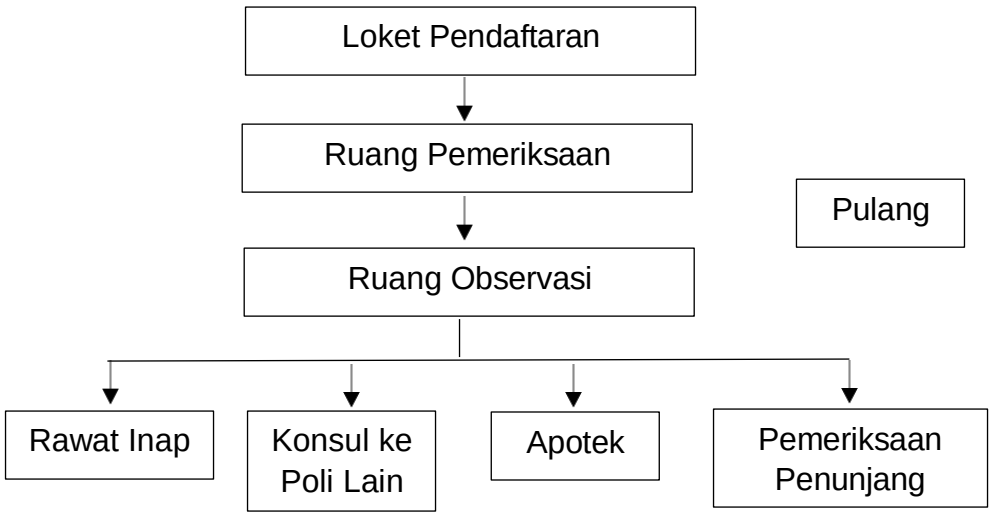
1. PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

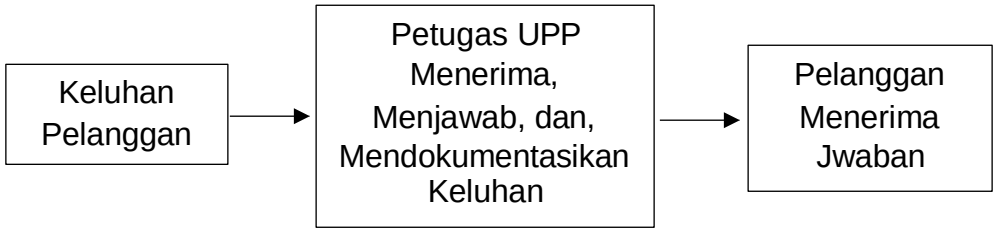
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pasien tiba di ruang IGD langsung dibawa ke ruang triase untuk menentukan derajat kegawatdaruratannya b. Keluarga pasien mendaftarkan pasien di loket pendaftaran c. Pasien dilakukan pemeriksaan oleh dokter jaga IGD d. Jika pasien tidak gawat darurat, maka pasien boleh pulang e. Jika pasien memerlukan penanganan selanjutnya, maka pasien dimasukkan ke dalam ruang observasi f. Pasien dilakukan pemeriksaan lengkap g. Pasien dimasukan ke ruang rawat inap

3.	Waktu Pelayanan
	< 6 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Pemeriksaan Dokter b. Penunjang Medis c. Pengobatan dan tindakan darurat
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana

	a. Ruang Triase b. Ruang Tindakan c. Ruang Pendaftaran d. Ruang pemeriksaan Dokter e. Ruang Dekontaminasi f. Ruang Kebidanan g. Ruang Observasi
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 14 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Perawat : 23 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

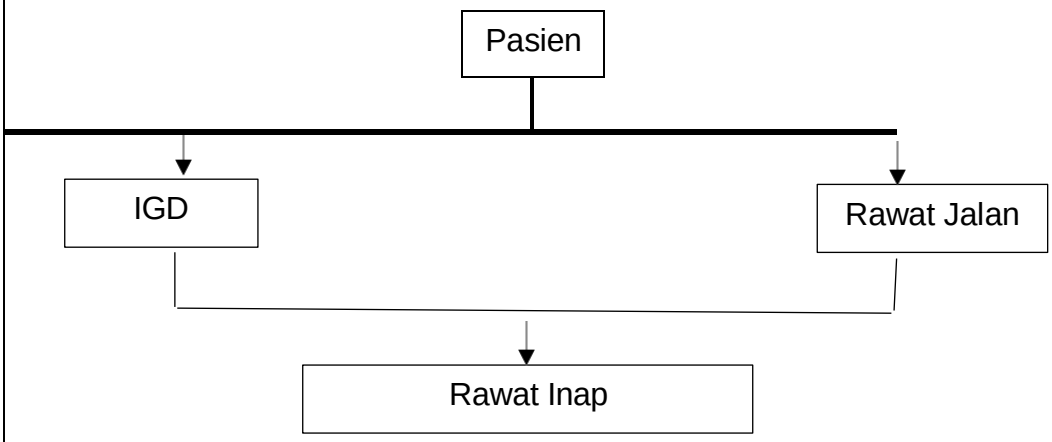
2. PELAYANAN RAWAT JALAN

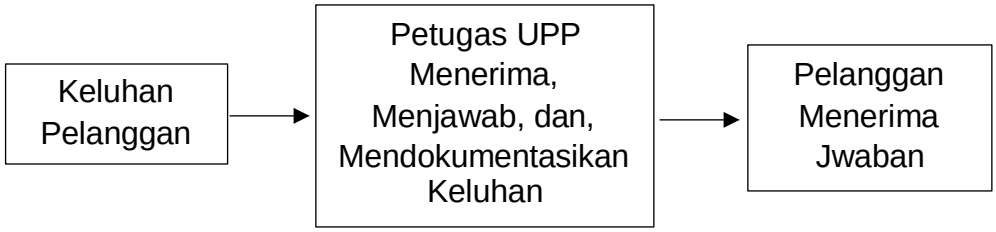
<table>
<tr><td colspan="2">SERVICE DELIVERY</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Persyaratan</td></tr>
<tr><td></td><td>a. KTP
b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Prosedur / Alur Pelayanan</td></tr>
<tr><td></td><td>
</td></tr>
<tr><td></td><td>a. Pasien menyerahkan persyaratan ke petugas loket pendaftaran
b. Pasien menuju mesin antri dan menekan tombol antrian pendaftaran berdasarkan loket yang dituju (UMUM/BPJS)
c. Pasien menunggu panggilan nomor antrian di loket kemudian menyerahkan syarat-syarat pendaftaran
d. Setelah proses pendaftaran di loket selesai pasien diarahkan ke poliklinik yang dituju, kemudian menunggu pemeriksaan di poliklinik
e. Perawat melakukan anamnesa, pemeriksaan tanda-tanda vital dan menyiapkan pasien untuk diperiksa dokter
f. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, penegakan pengobatan dan tindak lanjut di rekam medis pasien.
g. Dilakukan pemeriksaan penunjang medik bila diperlukan oleh dokter (Laboratorium, Rontgen, EKG, dll)
h. Pasien/keluarga pasien membawa hasil pemeriksaan penunjang medis kembali ke poliklinik
i. Bila pasien perlu rawat inap, diarahkan menuju tempat pendaftaran pasien rawat inap.
j. Bila pasien perlu rawat inap tetapi kondisi pasien perlu tindakan segera/emergency, pasien dirujuk ke IGD.
k. Bila pasien tidak perlu rawat inap, pasien/keluarga pasien menukarkan resep obat di instansi farmasi rawat jalan.
l. Untuk pasien non jaminan, sebelum pemeriksaan penunjang dan sebelum ke farmasi rawat jalan, pasien melakukan pembayaran di kasir.</td></tr>
</table>

3	Waktu pelayanan
	< 6 jam
4	Biaya/tarif
	c. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. a. BPJS : GRATIS
5	Produk
	a. Pemeriksaan Dokter b. Penunjang Medis c. Pengobatan
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;

8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Pelayanan b. Ruang Tunggu Pasien c. Bagian informasi dan pengambilan no antrian d. Komputer e. Meja Periksa f. Meja Administrasi g. Kursi h. Kursi roda i. Alat EKG j. Dental Unit k. Telepon dan jaringan wifi l. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	2-3 orang pada setiap poliklinik
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

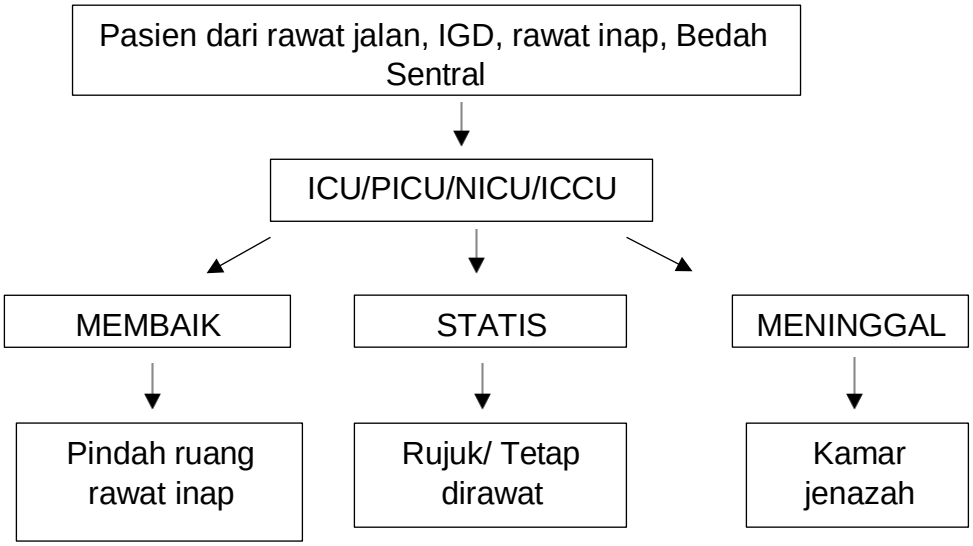
3. PELAYANAN RAWAT INAP

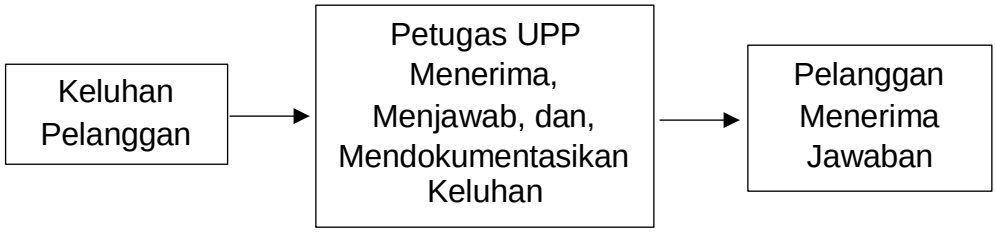
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. SEP (Bagi Pasien BPJS) b. Formulir Rekam Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pasien datang sendiri atau dengan rujukan masuk melalui IGD maupun rawat jalan b. Jika pasien diinstruksikan untuk dirawat inap maka pasien/keluarga pasien mengurus administrasi di loket pendaftaran dengan membawa pengantar rawat inap dari dokter c. Setelah ruangan siap, maka pasien dimasukkan ke ruang rawat inap d. Jika pasien sembuh maka pasien dapat segera pulang dengan membawa surat ringkasan pasien pulang e. Jika pasien butuh penanganan lebih lanjut maka dapat dirujuk ke tingkat yang lebih tinggi f. Jika pasien meninggal maka dikemas dan diantar ke ruangan jenazah 30 menit setelah pasien dinyatakan meninggal g. Jika kondisi pasien rawat inap memburuk dan memerlukan pelayanan intensif maka pasien dimasukan dan dirawat ke ruang intensif setelah mendapatkan persetujuan DPJP
3.	Waktu Pelayanan
	< 6 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS

5.	Produk Pelayanan rawat inap pada RSUD Sambas, Kabupaten Sambas
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Pasien b. Ruang Jaga Perawat/Bidan c. Ruang Kepala Ruangan d. Ruang pemeriksaan Dokter e. Ruang Tindakan f. Ruang Administrasi g. Ruang Ganti h. Ruang Obat

	i. Ruang Linen Bersih j. Gudang k. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 14 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Perawat : 15-23 orang per ruang rawat inap
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan
	Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

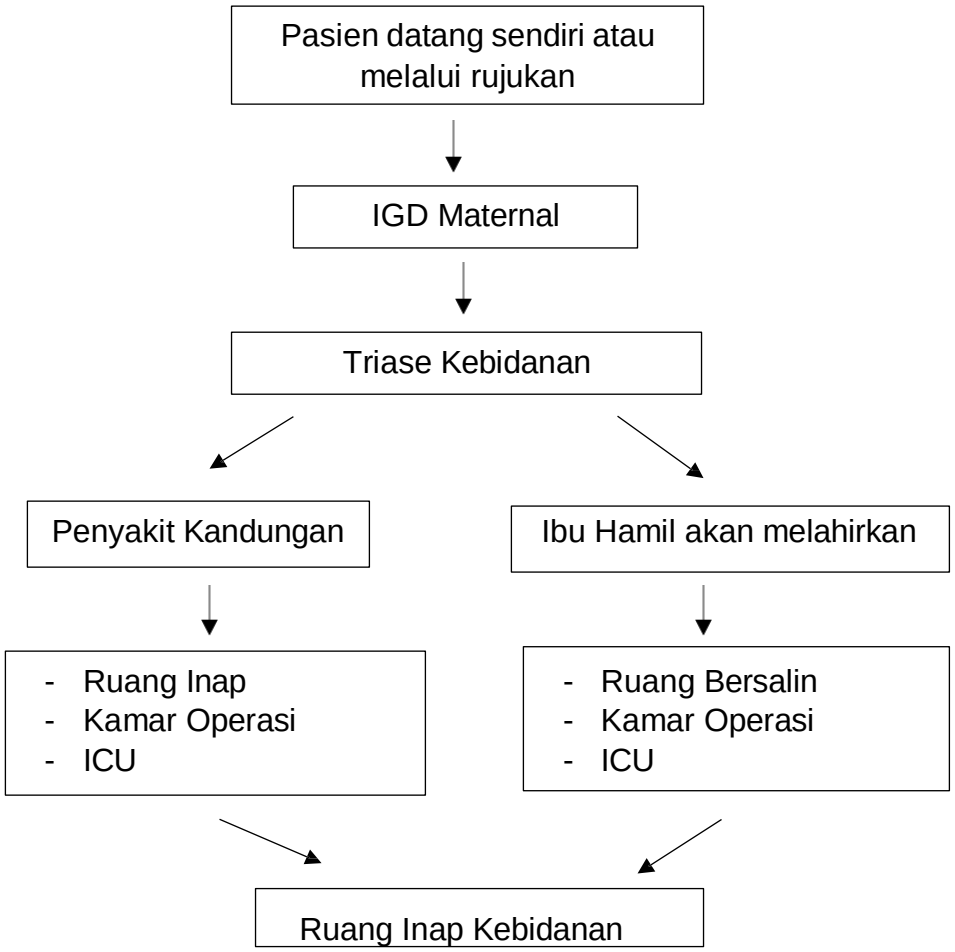
4. PELAYANAN RAWAT INTENSIF

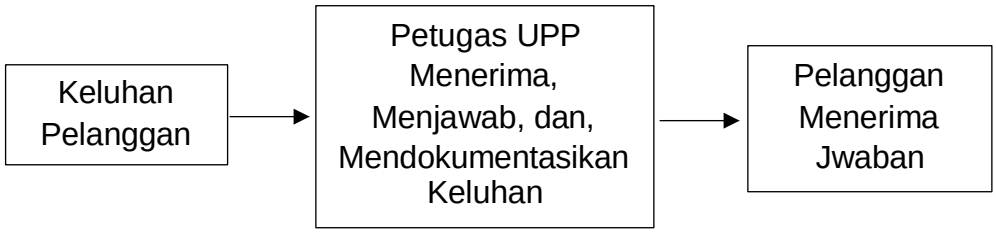
<table>
<tr><td colspan="2">SERVICE DELIVERY</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Persyaratan</td></tr>
<tr><td></td><td>a. KTP
b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Prosedur / Alur Pelayanan</td></tr>
<tr><td></td><td>
</td></tr>
<tr><td></td><td>a. Pasien datang sendiri atau dengan rujukan masuk melalui IGD, rawat jalan, rawat inap maupun bedah sentral
b. Jika pasien diinstruksikan untuk dirawat diruang intensif (ICU/PICU/NICU/ICCU) maka pasien/keluarga pasien mengurus administrasi di loket pendaftaran dengan membawa pengantar rawat inap dari dokter
c. Setelah ruangan siap, maka pasien dimasukkan ke ruang rawat intensif
d. Pasien dirawat di Ruang intensif oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien dan Perawat Ruang Intensif
e. Jika keadaan pasien membaik akan dipindahkan ke ruang rawat inap, jika keadaan pasien statis tetap dirawat atau dirujuk ke Rumah Sakit lain dan jika meninggal bisa pulang atau masuk kamar jenazah</td></tr>
</table>

3.	Waktu Pelayanan
	a. > 6 jam b. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk Pelayanan rawat intensif pada RSUD Sambas, Kabupaten Sambas
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD;

	9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Pasien b. Ruang Jaga Perawat c. Ruang Kepala Ruangan d. Ruang pemeriksaan Dokter e. Ruang Obat
	f. Ruang Linen Bersih g. Ruang Alat Kesehatan
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 14 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Perawat : 15-23 orang per Ruang Intensif
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

5. PELAYANAN KEBIDANAN

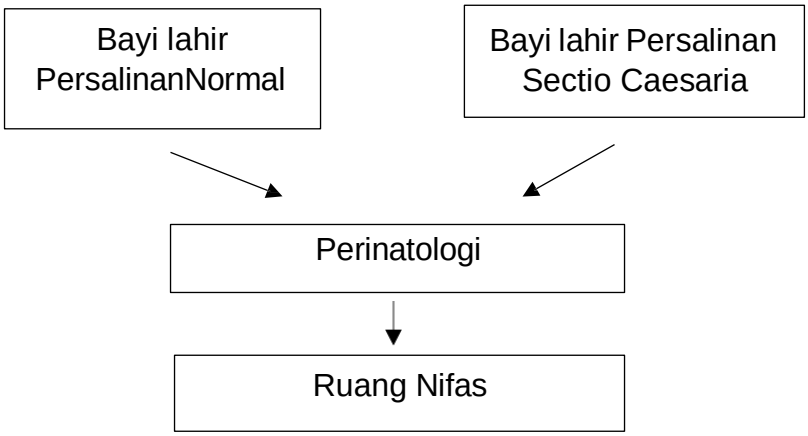
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	

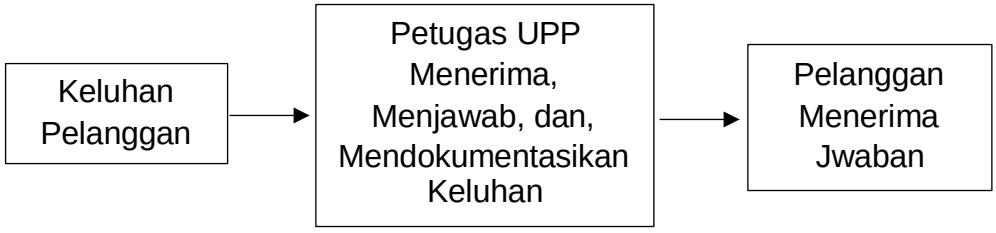
	a. Pasien datang sendiri atau melalui rujukan ke IGD Maternal dilakukan triase kebidanan b. Jika pasien dengan penyakit kandungan bidan melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik penyakit kandungan c. Jika pasien datang ibu hamil yang akan melahirkan bidan melakukan anamnesa, pemeriksaan kebidanan d. Pendamping pasien diarahkan untuk melakukan pendaftaran di loket pendaftaran e. Bidan melakukan koordinasi dengan dokter jaga f. Dokter jaga melakukan pemeriksaan selanjutnya berkolaborasi dengan Dokter spesialis kandungan g. Dokter spesialis kandungan melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, perencanaan tindak lanjut dan mencatat di rekam medik h. Apabila diperlukan, pasien dilakukan pemeriksaan penunjang (laboratorium, EKG, CTG, USG, dll) i. Setelah menentukan diagnosa penyakit selanjutnya Dokter spesialis kandungan mengarahkan pasien ke Ruang rawat inap, Ruang Bersalin Kamar Operasi atau Ruang ICU
3.	Waktu Pelayanan
	a. < 6 jam b. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk Pelayanan Obstetri Ginekologi
6.	Pengelolaan Pengaduan
	

	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Triase b. Ruang Tindakan c. Ruang Pendaftaran d. Ruang pemeriksaan Dokter e. Ruang Dekontaminasi f. Ruang Kebidanan g. Ruang Observasi
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 2 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Bidan : 15-23 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun

11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6. PELAYANAN RAWAT GABUNG

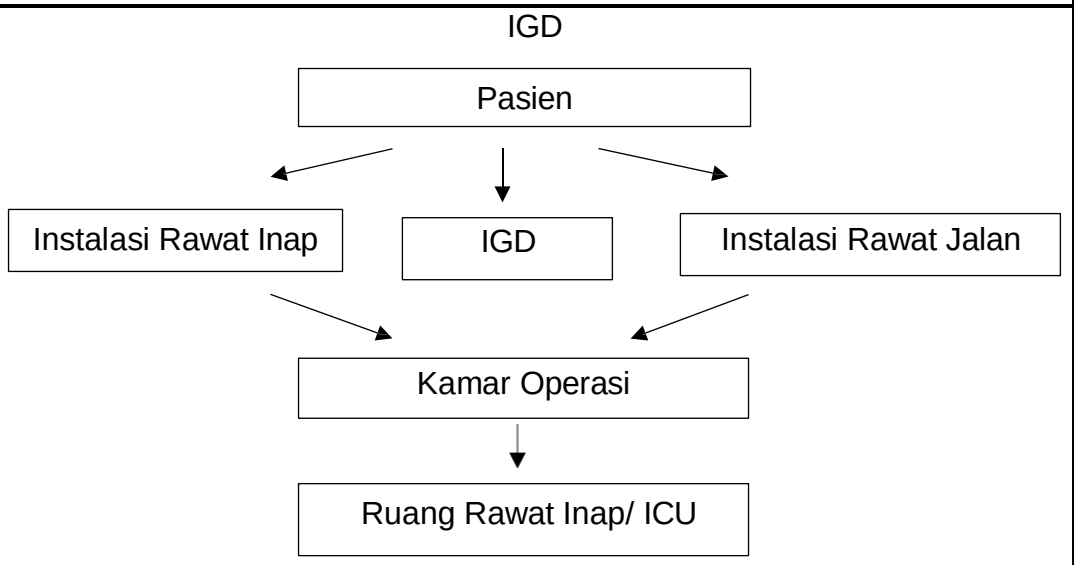
<table>
<tr><td colspan="2">SERVICE DELIVERY</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Persyaratan</td></tr>
<tr><td></td><td>a. KTP
b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Prosedur / Alur Pelayanan</td></tr>
<tr><td></td><td>
</td></tr>
<tr><td></td><td>a. Bayi Baru Lahir (BBL) spontan di ruang bersalin, keluarga pasien diarahkan ke loket pendaftaran untuk mengurus administrasi, kemudian ibu dan bayi pindah ruang nifas
b. BBL dengan tindakan persalinan, asfiksia ringan/sedang masuk ke ruang perinatologi, setelah keadaan ibu dan bayi membaik, bayi dipindahkan ke ruang nifas untuk rawat gabung dengan ibunya
c. BBL dengan Sectio Caesaria (SC) di OK, keluarga pasien diarahkan ke loket pendaftaran untuk mengurus status rawat inap, kemudian bayi dibawa ke ruang perinatologi
d. Jika kondisi ibu dan bayi membaik maka bayi dipindahkan ke ruang nifas untuk rawat gabung dengan ibunya
e. Jika kondisi ibu dan bayi membaik dan diijinkan pulang oleh DPJP maka bayi dapat dibawa pulang bersama ibunya setelah menyelesaikan administrasi</td></tr>
</table>

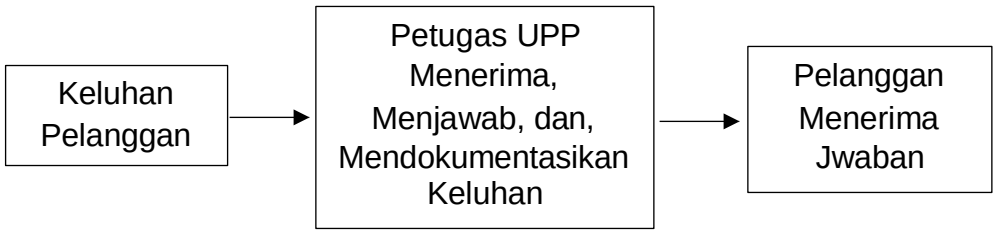
3.	Waktu Pelayanan
	a. < 6 jam b. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Perawatan Bayi b. Konseling ASI Ekslusif c. ASI Ekslusif
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

	8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Pelayanan Nifas b. Ruang Tunggu Pasien c. Ruang Jaga Bidan d. Ruang Pemeriksaan Dokter e. Ruang Tindakan
	f. Ruang Administrasi g. Ruang Obat h. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 4 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Bidan : 15 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana

	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7. PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pasien sudah dikonsultasikan dan terjadwal dari Instalasi rawat inap, IGD, dan instalasi rawat jalan masuk ke ruang tunggu kamar operasi b. Pasien diputuskan oleh dokter untuk menjalani tindakan operasi c. Pasien/keluarga mendapatkan penjelasan terkait prosedur operasi yang dilakukan d. Pasien atau penanggung jawab pasien menandatangani surat persetujuan operasi (inform concent) e. Pasien di assessment oleh dokter spesialis anastesi f. Pasien dipersiapkan untuk prosedur operasi (puasa, marking, pakaian operasi dan lain lain) g. Operasi dilakukan oleh tim bedah Instalasi Bedah Sentral h. Setelah tindakan operasi, dipindahkan ke ruang *recovery room* Instalasi Bedah Sentral i. Setelah kesadaran pasien pulih, stabil atau transportable maka pasien dapat ; 1) Rawat inap untuk kasus ringan, sedang dan besar 2) Rawat di ICU pada kasus bedah dengan komplikasi dan perlu penanganan intensif j. Pasien dijemput oleh petugas rawat inap

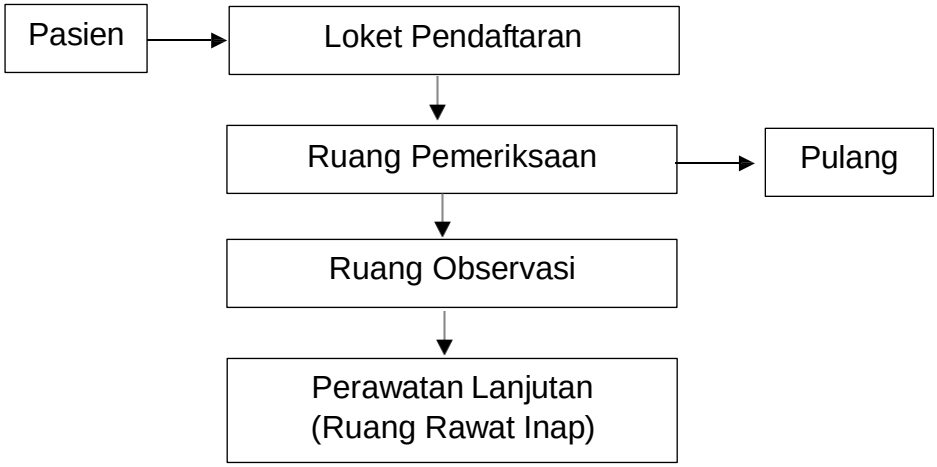
3.	Waktu Pelayanan
	> 1 jam tergantung jenis operasi kecil, sedang, besar
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Pelayanan Operasi b. Pelayanan Anastesi
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum

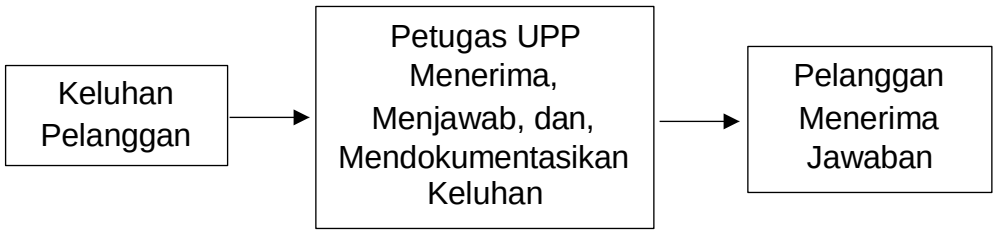
	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Penerimaan Pasien Operasi b. Kamar Operasi c. Ruang Steril Alat d. Ruang Pemeriksaan Dokter e. Ruang Perawat f. Ruang Linen Bersih g. Ruang Kepala Ruangan
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 4 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Perawat anastesi : 4 orang d. Perawat Perioperatif : 8 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.

13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8. PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan

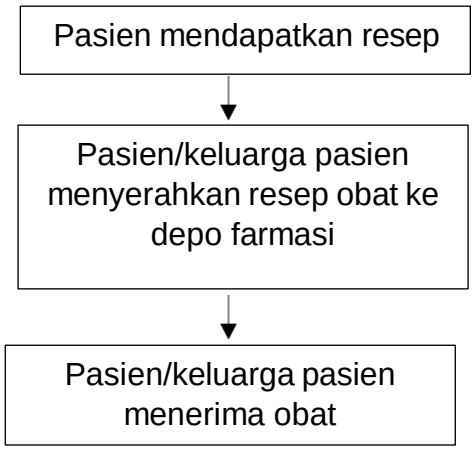
	
	a. Pasien Rawat Inap dikonsultasikan oleh DPJP kepada Dokter Rehabilitasi Medik (RM) selanjutnya dilakukan Pemeriksaan oleh Dokter Rehabilitasi Medik b. Pasien Rawat Jalan melakukan pendaftaran diloket pendaftaran selanjutnya dilakukan Pemeriksaan oleh dokter RM c. Dokter Rehabilitasi Medik melakukan tindakan program rehabilitasi medis yang sesuai dengan diagnose penyakit pasien d. Setelah mendapatkan terapi fisik Dokter RM pasien bisa kembali ke rawat inap atau pulang e. Bagi yang mendapatkan tambahan terapi obat Dokter RM bisa ke Apotek untuk mengambil obat selanjutnya bisa ke ruang rawat inap atau pulang
3.	Waktu Pelayanan
	< 6 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Pemeriksaan Dokter RM b. Penunjang Medis c. Pelayanan Rehabilitasi Medik
6.	Pengelolaan Pengaduan

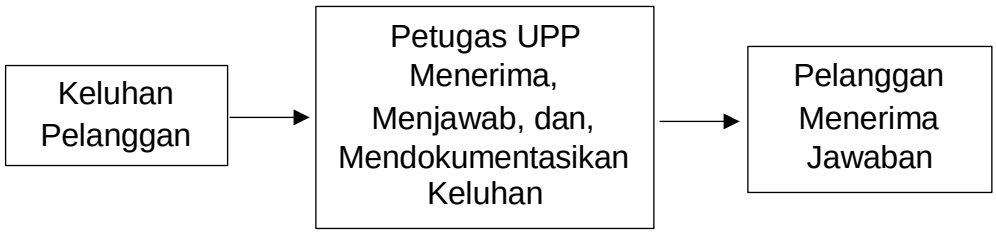
<table>
<tr><td></td><td>
</td></tr>
<tr><td></td><td>a. Secara Langsung
b. WhatsApp/SMS
c. Website
d. Email
e. Lapor SP4N
f. Kotak Saran
❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan</td></tr>
<tr><td colspan="2">MANUFACTURING</td></tr>
<tr><td>7.</td><td>Dasar Hukum
1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik;
2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023;
3. UU 17/2023 tentang Kesehatan;
4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009;
5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023;
6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD;
9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan;
10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;</td></tr>
</table>

	Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas; l. Keputusan Bupati Sambas Nomor 311 Tahun 2011 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Sambas Sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Sambas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umu Daerah (PPK-BLUD); m. Keputusan Bupati Sambas Nomor 361/DINKES/2018 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Triase b. Ruang Tindakan c. Ruang Pendaftaran d. Ruang pemeriksaan Dokter e. Ruang Dekontaminasi f. Ruang Kebidanan g. Ruang Observasi
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 1 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Petugas R : 4 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

9. PELAYANAN FARMASI

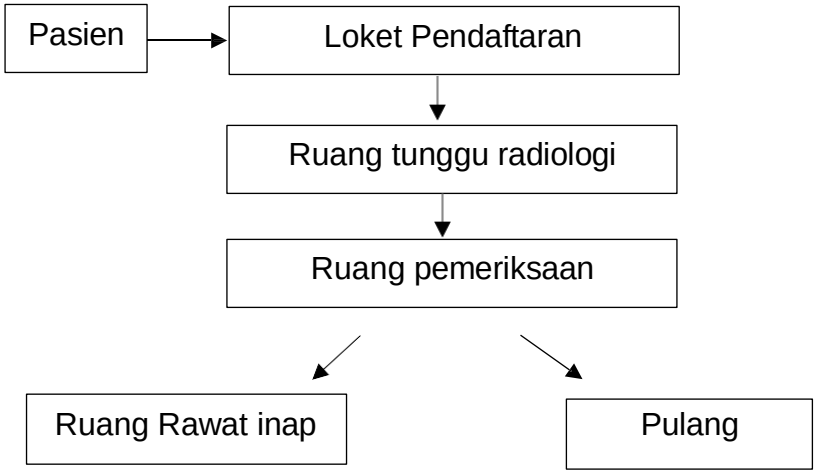
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Resep dokter
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Setelah diperiksa dokter, pasien meyerahkan resep b. Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep ke depo farmasi c. Pasien/keluarga pasien menerima obat
3.	Waktu Pelayanan
	a. Non racikan : 30 menit b. Racikan : 60 menit
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Perbekalan Farmasi b. Resep c. Obat d. Bahan habis pakai (BHP)
6.	Pengelolaan Pengaduan

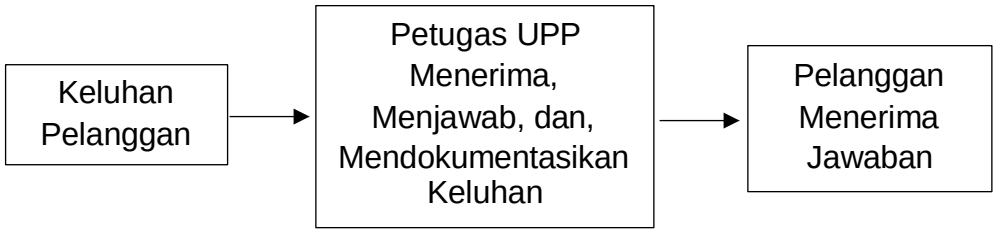
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu pasien c. Komputer d. Meja e. Kursi
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Apoteker : 5 orang b. Tenaga Asisten Apoteker : 15 orang
10.	Kompetensi

	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk
	perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

10. PELAYANAN RADIOLOGI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. Terdaftar di SIMRS b. Formulir pemeriksaan radiologi di DPJP terisi lengkap c. SEP (pasien BPJS) d. Bukti kwitansi pembayaran (pasien umum)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan

	
	a. Pasien Rawat Jalan 1) Pasien BPJS dengan membawa surat jaminan 2) Pasien umum diarahkan melakukan pembayaran pemeriksaan radiologi di kasir rumah sakit 3) Pasien/keluarga pasien menyerahkan surat permintaan foto ke petugas radiologi 4) Pasien dengan perjanjian diberikan jadwal pemeriksaan 5) Untuk pemeriksaan pasien dengan kontras media harus mendapat persetujuan dokter spesialis radiologi, dan waktu pelaksaan pemeriksaan 6) Petugas radiologi akan melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter 7) Pasien menunggu di ruang tunggu instansi radiologi 8) Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil
	9) Setelah hasil pemeriksaan dibaca dokter kemudian diserahkan ke petugas radiologi untuk penyerahan hasil 10) Pasien/ keluarga pasien dapat mengambil hasil pemeriksaan dan menandatangani buku serah terima hasil b. Pasien Rawat Inap 1) Petugas ruangan mengantar pasien yang akan dilakukan pemeriksaan radiologi ke instansi radiologi 2) Petugas radiologi melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dokter 3) Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil 4) Penyerahan hasil pemeriksaan dilakukan oleh petugas kepada petugas ruangan dan menandatangani buku serah terima hasil
3.	Waktu Pelayanan

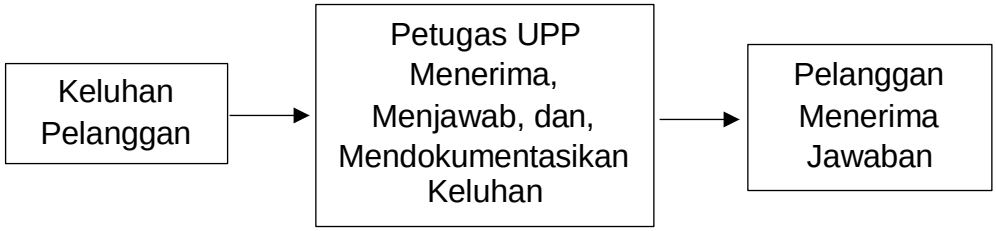
	a. Pemeriksaan cito : 1 jam b. Pemeriksaan biasa : < 3 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Pemeriksaan Radiodiagnostik b. Pemeriksaan USG
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum

	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Radiologi b. Ruang Tunggu Pasien c. Ruang USG d. Ruang Pemeriksaan Dokter
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Petugas radiologi :54 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan

	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

11. PELAYANAN TRANSFUSI DARAH

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. Formulir permintaan darah terisi lengkap b. SEP (Pasien BPJS)

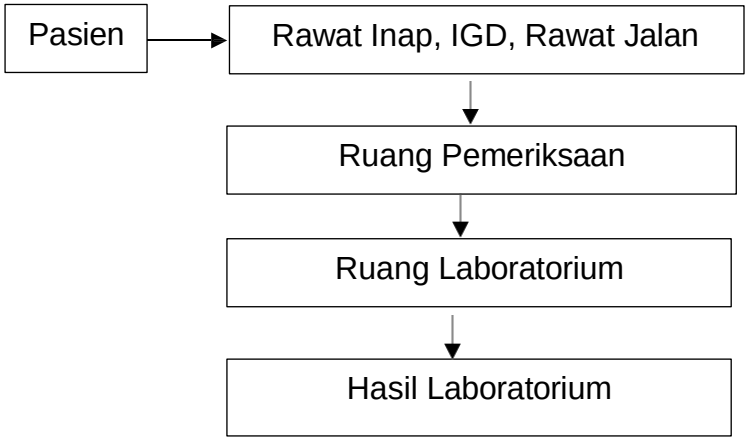
	a. Dilakukan rekrutmen donor, kemudian seleksi donor b. Bagi yang memenuhi persyaratan untuk melakukan donor, dilakukan pengembilan donor c. Darah yang telah diambil dilakukan pemeriksaan uji golongan darah, uji saring IMLTD, uji saring antibodi donor d. Dilakukan pengolahan komponen darah e. Selanjutnya darah disimpan f. Sebelum darah diberikan kepada pasien, dilakukan uji golongan darah pasien dan donor, uji silang serasi dan uji saring antibodi pasien
3.	Waktu Pelayanan
	>2 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas. b. BPJS : GRATIS
5.	Produk Pelayanan Transfusi Darah Rawat Inap dan Rawat Jalan
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

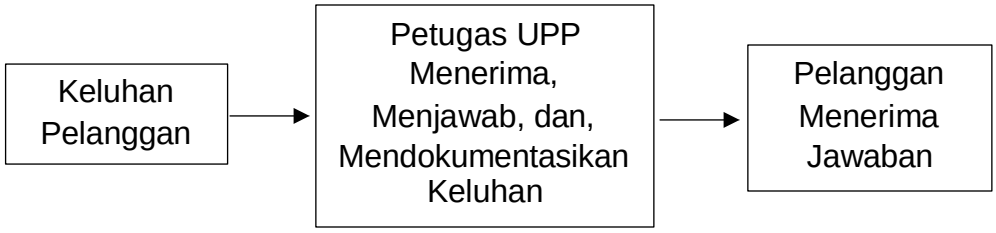
	Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Penyimpanan Darah b. Peralatan Bank Darah c. Kursi Tindakan Transfusi d. Meja e. Kursi f. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter : 1 orang b. Petugas UTD : 5 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

12. PELAYANAN LABORATORIUM

SERVICE DELIVERY

1.	Persyaratan
	a. Formulir Permintaan Pemeriksaan dari DPJP b. SEP (Bagi Pasien BPJS) c. Kwitansi (Bagi Pasien Umum)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan

	
	a. Pasien Rawat Jalan/IGD (Pasien stabil dan mampu ke ruang laboratorium sendiri) 1) Pasien menuju ruang laboratorium 2) Selanjutnya dilakukan pemeriksaan berkas 3) Pasien menuggu di ruang tunggu 4) Pasien dilakukan pengambilan sampel 5) Hasil pemeriksaan laboratorium dibawa kembali ke ruangan pengirim pemeriksaan b. Pasien Rawat Inap/IGD 1) Petugas laboratorium mengambil darah di ruangan rawat dan IGD di jam sampling 2) Di luar jam sampling, perawat ruangan yang mengantar sampel ke ruang laboratorium dan mencatat ke buku pengantaran sampel yang tersedia di laboratorium 3) Jika hasil pemeriksaan telah selesai, maka petugas laboratorium menghubungi ruangan untuk mengambil hasil pemeriksaan laboratorium 4) Perawat yang mengambil hasil pemeriksaan laboratorium mencatat ke buku pengambilan sampel
3.	Waktu Pelayanan
	a. Pemeriksaan cito : < 1 jam b. Pemeriksaan kimia darah dan rutin : > 1 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Pemeriksaan Hematologi

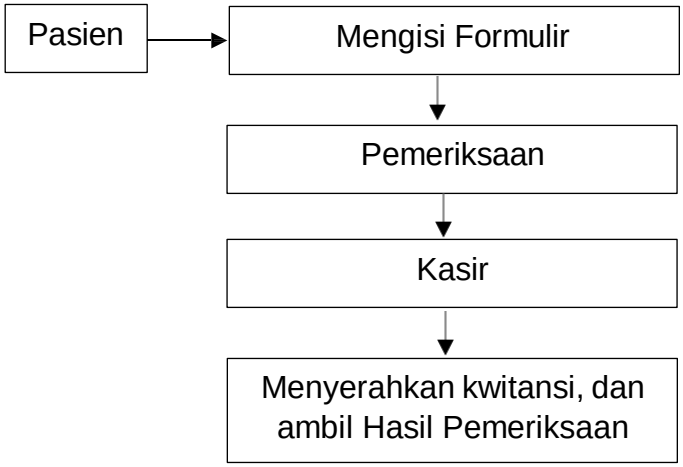
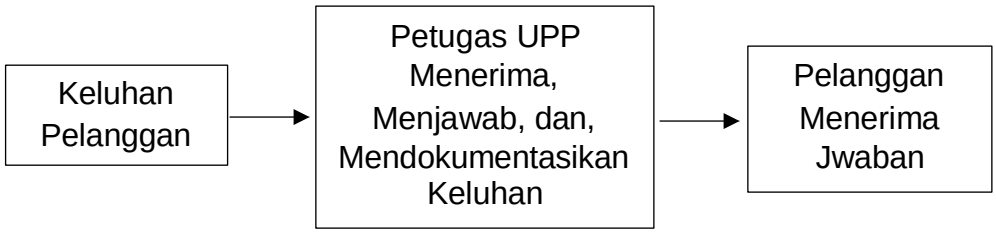
	b. Pemeriksaan Kimia Darah c. Pemeriksaan Urinalisa d. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik e. Analisa Gas Darah f. Pemeriksaan Cairan Tubuh
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum

	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Pengambilan Sampel b. Ruang Hematologi c. Ruang Kimia Klinik dan Serologi d. Ruang Urinalisa e. Ruang Dokter f. Ruang Kepala Ruangan g. Ruang Jaga Perawat
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Patologi Klinik : 1 orang b. Petugas Laboratorium : 15 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan

	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

13. PELAYANAN SURAT KETERANGAN KESEHATAN DAN MEDICAL CHECK UP (MCU)

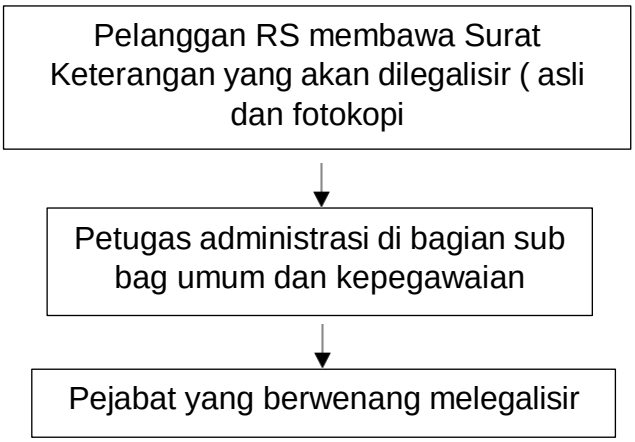
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Mengisi Formulir yang disediakan di loket pendaftaran c. Kwitansi
2.	Prosedur / Alur Pelayanan

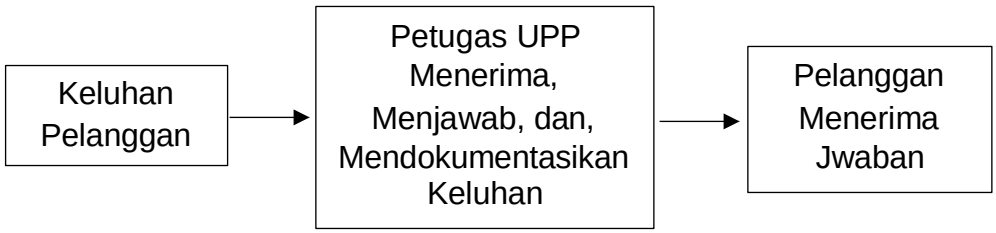
	
	a. Pasien menuju loket pendaftaran b. Mengisi formulir yang telah disediakan c. Pasien menuju ruang MCU d. Dilakukan pemeriksaan dokter dan perawat e. Pasien ke kasir untuk membayar pemeriksaan f. Kwitansi pembayaran diserahkan ke petugas MCU g. Pasien mengambil hasil pemeriksaan
3.	Waktu Pelayanan
	a. 30 menit (Surat Keterangan Dokter) b. < 2x24 Jam (MCU)
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Surat Keterangan Dokter *b. General Medical Check Up*
6.	Pengelolaan Pengaduan
	

	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;

8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang MCU b. Ruang Tunggu Pasien c. Ruang Administrasi d. Komputer e. Meja f. Kursi
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Dokter Spesialis : 1 orang b. Dokter Umum : 10 orang c. Perawat : 4 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

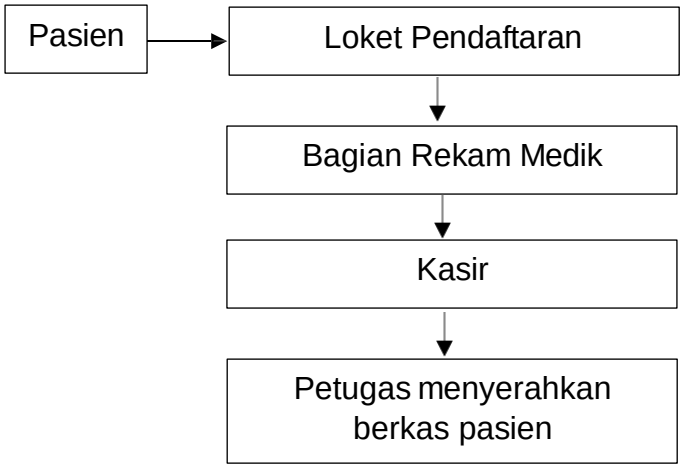
14. PELAYANAN LEGALISIR SURAT KETERANGAN SAKIT, SURAT KETERANGAN SEHAT, DAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

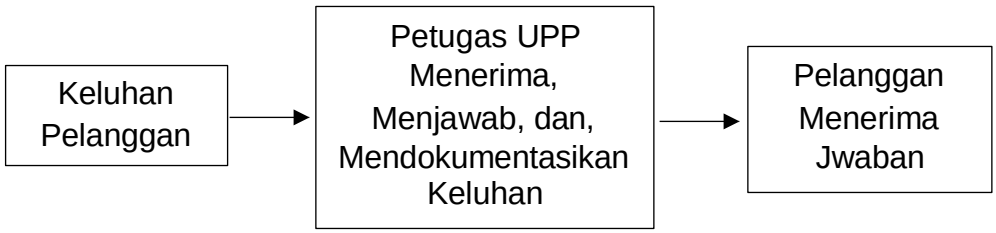
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Membawa surat/berkas yang akan dilegalisir (maksimal 10 lembar)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pelanggan membawa surat keterangan yang akan dilakukab legalisir kepada petugas adminstrasi di sub bagian umum dan kepegawaian b. Petugas administrasi di sub bagian umum dan kepegawaian mengecek dan memberi cap pejabat yang akan melegalisir, apabila ada yang meragukan keabsahan surat yang dibawa akan dikonfirmasi pada pihak terkait c. Surat dinaikan ke pejabat yang berhak melakukan legalisir surat tersebut d. Surat/dokumen yang telah dilegalisir diserahkan kepada pelanggan dan mengisi di buku sebagai bukti pengambilan
3.	Waktu Pelayanan
	10-30 menit
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk a. Legalisir Surat Keterangan Sakit b. Legalisir Surat Keterangan Sehat c. Legalisir Surat Keterangan Kematian
6.	Pengelolaan Pengaduan

	
	g. Secara Langsung h. WhatsApp/SMS i. Website j. Email k. Lapor SP4N l. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Tunggu
9.	Jumlah Pelaksana
	2 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung

12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

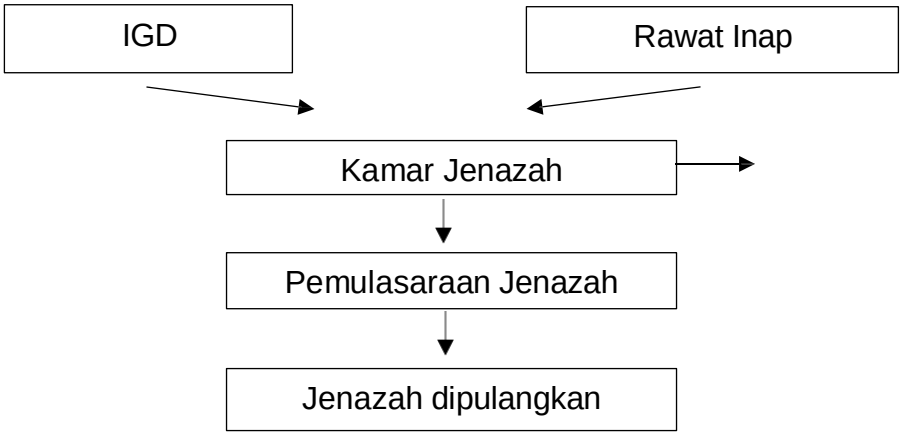
15. PELAYANAN ASURANSI DAN VISUM ET REPERTUM

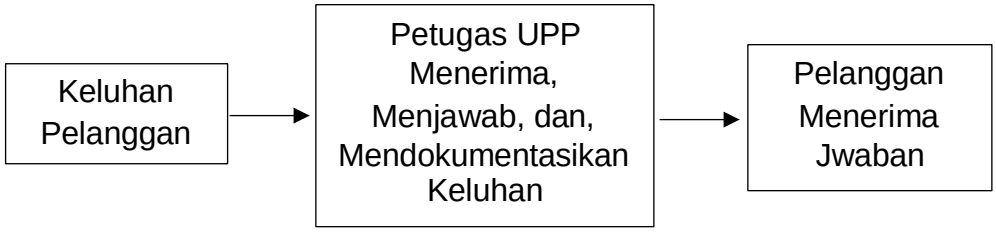
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Resume Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Keluarga pasien mendaftarkan pasien di loket pendaftaran b. Petugas loket menerima surat permintaan c. Petugas loket menyampaikan ke bagian rekam medik d. Dokumen rekam medik disampaikan ke petugas ruangan yang menangani pasien e. Petugas mengisi identitas pasien pada formulir yang telah tersedia
3.	Waktu Pelayanan
	< 24 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas b. BPJS : GRATIS
5.	Produk Formulir
6.	Pengelolaan Pengaduan

	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Tunggu b. Ruang Pelayanan c. Ruang Pemeriksaan
9.	Jumlah Pelaksana
	1 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal

	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

16. PELAYANAN KAMAR JENAZAH

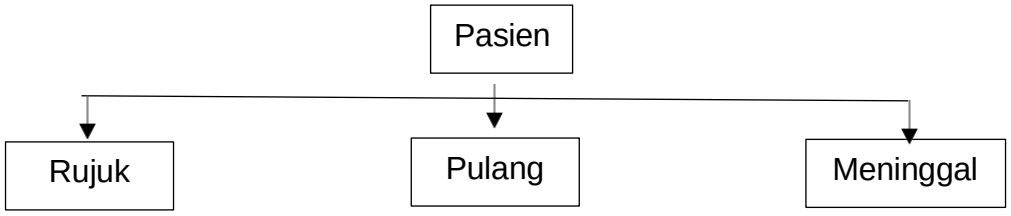
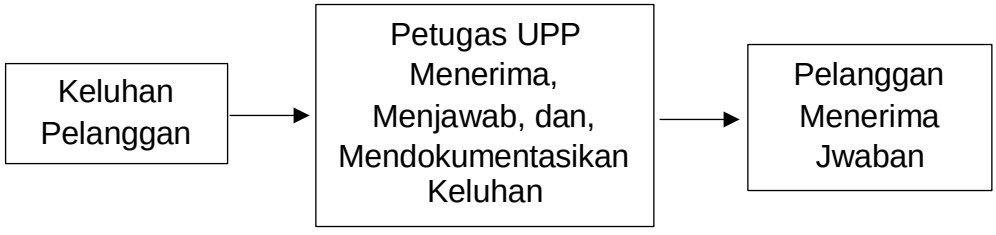
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. Formulir identitas pasien dari ruangan b. Permintaan visum dari Kepolisian (meninggal tidak wajar)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Jenazah dari IGD/Rawat Inap 1) Petugas IGD/ Rawat Inap menghubungi petugas kamar jenazah 2) Petugas IGD/ Rawat Inap mengirim jenazah ke kamar jenazah 3) Jenazah diterima oleh [etugas kamar jenazah 4) Petugas kamar jenazah melakukan pemulasaraan jenazah, memandikan jenazah, estitka, pengawetan, pengkafanan dilakukan atas permintaan atau sesuai kebutuhan 5) Jenazah dikembalikan ke keluarga 6) Membayar jasa retribusi di kasir b. Jenazah meninggal tidak wajar 1) Permintaan visum dari kepolisian 2) Dilakukan pemeriksaan visum luar oleh dokter 3) Hasil surat visum diambil oleh kepolisian 4) Membayar biaya administrasi dikasir
3.	Waktu Pelayanan
	>2 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas

	b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Visum b. Pemulasaran Jenazah
6.	Pengelolaan Pengaduan
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;

	Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Peraturan Bupati Sambas Nomor 69 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sambas Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas; l. Keputusan Bupati Sambas Nomor 311 Tahun 2011 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Sambas Sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Sambas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umu Daerah (PPK-BLUD); m. Keputusan Bupati Sambas Nomor 361/DINKES/2018 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Meja memandikan jenazah b. Brankard c. Meja d. Kursi e. Mobil jenazah
9.	Jumlah Pelaksana
	a. Petugas kamar jenazah : 1 orang b. Dokter : 1 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar

	sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

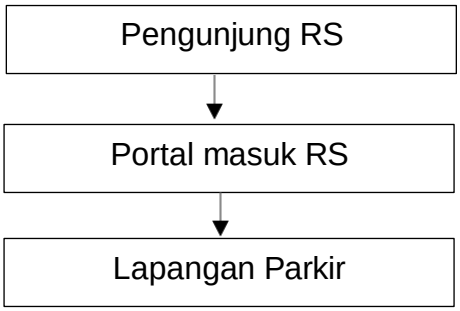
17. PELAYANAN AMBULANCE

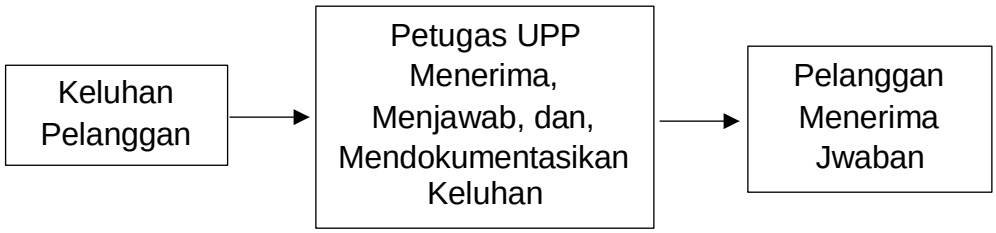
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. Surat administrasi lengkap b. SEP (bagi pasien umum) c. Kwitansi (bagi pasien umum)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pasien memesan ambulance melalui petugas di ruangan rawat b. Petugas ruangan menghubungi supir ambulance yang bertugas c. Keluarga pasien membayar setribusi pemakaian ambulance d. Supir menyiapkan ambulance untuk mengantar pasien
3.	Waktu Pelayanan
	> 2 jam
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas b. BPJS : GRATIS
5.	Produk Pelayanan Ambulance
6.	Pengelolaan Pengaduan
	

	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
	m. Keputusan Bupati Sambas Nomor 361/DINKES/2018 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Mobil ambulance pasien b. Mobil ambulance jenazah c. Garasi parker ambulance
9.	Jumlah Pelaksana
	3 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung

12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

18. PELAYANAN PERPARKIRAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	STNK
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pengunjung RS masuk melalui portal masuk RS b. Pengunjung RS menyimpan kendaraan sesuai peruntukannya
3.	Waktu Pelayanan
	24 jam
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan Parkir
6.	Pengelolaan Pengaduan

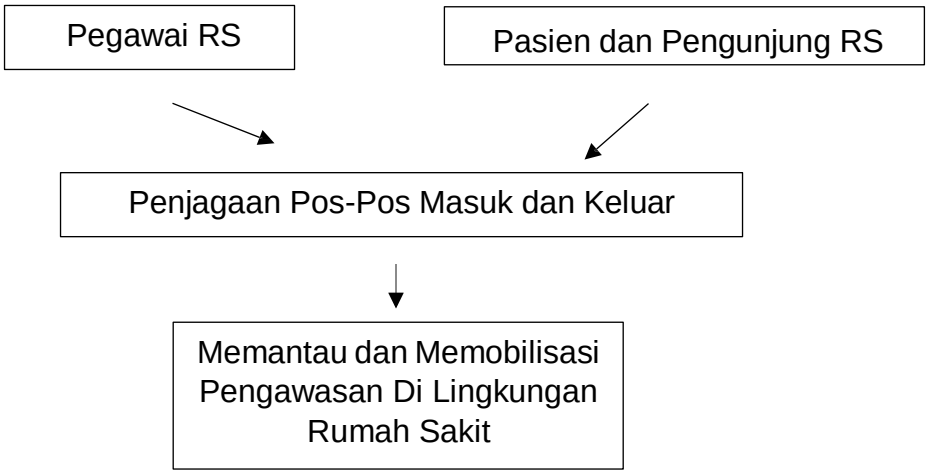
	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum

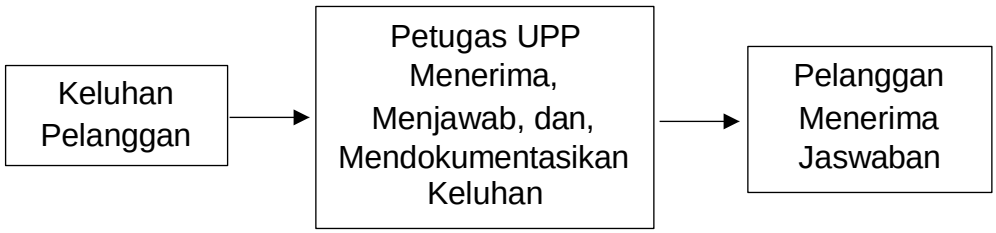
	1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	Lapangan parkir karyawan dan pengunjung RSUD Sambas
9.	Jumlah Pelaksana
	Dipandu oleh petugas keamanan yang bertugas
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing
	b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana

	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

19. PELAYANAN KEAMANAN

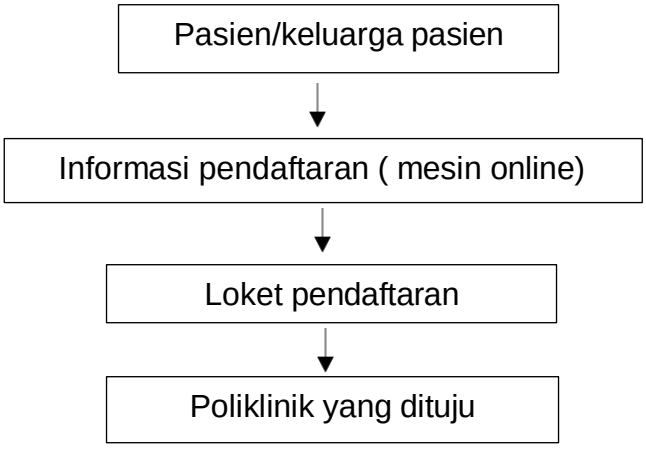
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. Bekerjasama dengan pihak kepolisian sebagai Pembina keamanan b. Siap bekerjasama, loyal dan bertanggung jawab c. Mampu menjalankan tugas dan fungsi dibidang keamanan dalam upaya menjaga semua sarana dan prasarana yang ada, guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien dan pengunjung RSUD Sambas
2.	Prosedur / Alur Pelayanan

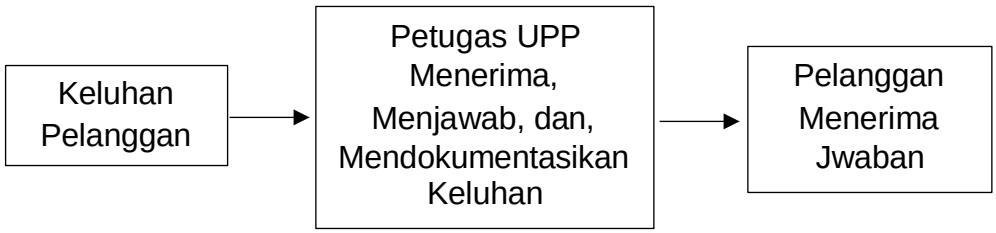
	
	a. Penjagaan di pintu masuk dan keluar RS b. Pemantauan CCTV c. Laporan adanya gangguan keamanan dan pegawai internal dan eksternal d. Respon cepat oleh petugas keamanan ke tempat aduan e. Mengatasi masalah yang dapat diselesaikan, jika tidak dapat diselesaikan laporan berjenjang ke atasan f. Membuat laporan lengkap mengisi di buk harian laporan petugas g. Ronda keliling setiap pergantian shift minimal setiap 2 jam h. Ronda keliling ketertiban dan pemantauan perokok dan pemakaian masker i. Membantu memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung dan/atau pasien j. Membuat laporan bulanan kepada pihak terkait di RSUD Sambas
3.	Waktu Pelayanan
	24 jam
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Penjagaan Keamanan di RSUD Sambas
6.	Pengelolaan Pengaduan

	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Pos pengamanan b. Meja dan kursi c. CCTV d. Alat komunikasi
9.	Jumlah Pelaksana
	4 orang
10.	Kompetensi
	a) Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b) Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun

11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

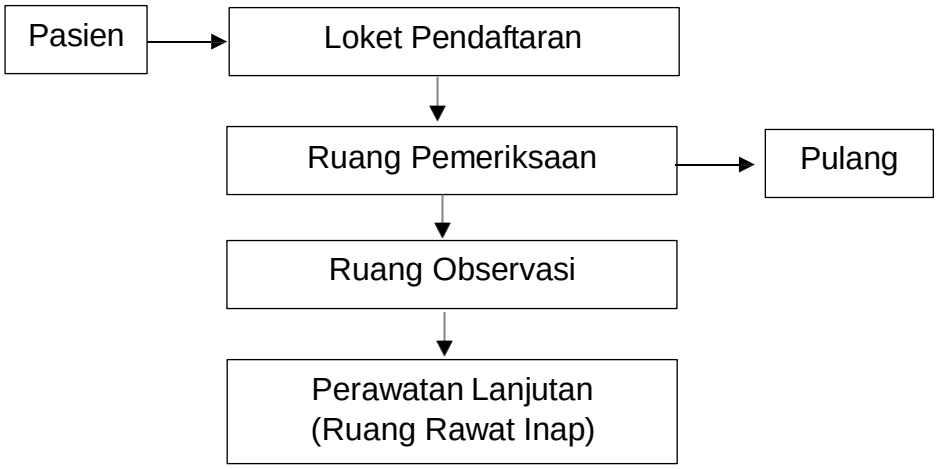
20. PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

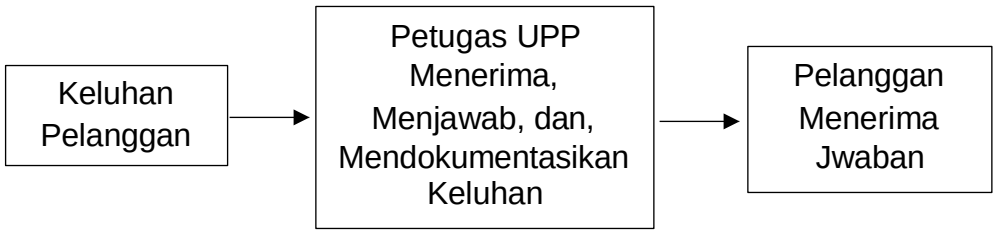
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya c. Kartu Rujukan
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pasien tiba di gedung rawat jalan akan diarahkan ke petugas informasi dan pendaftaran untuk mendapatkan informasi dan nomor antrian b. Pasien umum diarahkan ke loket umum c. Pasien BPJS ke loket BPJS dengan menunjukan KTP d. Pasien mengambil nomor antrian pendaftaran e. Pasien BPJS melakukan rekam finger f. Pasien menunggu panggilan dan selanjutnya memasukkan persyaratan untuk pendaftaran g. Setelah mendapatkan surat jaminan pelayanan dari loket h. Pasien diarahkan ke ruang pemeriksaan dokter sesuai tujuan
3.	Waktu Pelayanan
	5-10 menit
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas b. BPJS : GRATIS
5.	Produk a. Dokumen Rekam Medis b. Surat Elegilitas Pasien (SEP) c. Surat Jaminan Pasien (SJP)
6.	Pengelolaan Pengaduan

	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Tunggu b. Komputer c. ATK d. Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	8 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun

11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

21. PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DAN PASIEN GAWAT DARURAT

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	
	a. Pasien tiba di ruang IGD b. Pasien diperiksa oleh dokter dan perawat di ruang IGD c. Keluarga pasien melakukan pendaftaran ke loket pendaftaran d. Pasien umum cukup menunjukan KTP dan pasien BPJS menunjukan KTP dan BPJS e. Pasien umum langsung mendapatkan formulir pemeriksaan sedangkan pasien BPJS akan mendapat surat jaminan f. Pasien yang tidak perlu dirawat inapa maka diperbolehkan pulang g. Pasien yang harus masuk ruang perawatan, maka keluarga pasien mengurus administrasi rawat inapnya ke loket pendaftaran lagi h. Pasien masuk ruangan perawatan
3.	Waktu Pelayanan
	5-10 menit
4.	Biaya/Tarif
	a. Pasien Umum/Asuransi Lain : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas b. BPJS : GRATIS
5.	Produk Dokumen Rekam Medis
6.	Pengelolaan Pengaduan

	
	a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum 1. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah s.t.d.t.d. UU 6/2023; 3. UU 17/2023 tentang Kesehatan; 4. PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009; 5. PP 28/2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 17/2023; 6. Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Permen PANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri 79/2018 tentang BLUD; 9. Permenkes 6/2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan; 10. Perbup Sambas 95/2023 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD di Kabupaten Sambas;
8.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang Tunggu b. Komputer c. ATK d. Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	6 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun

11.	Pengawas Internal
	Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.