



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 sebagaimana 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 Pemerintah 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 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1419);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (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. Keputusan Bupati Sambas Nomor 361/DINKES/2018 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah 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 penyelenggaraan 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



SUSANTY, S.Si.,Apt

Pembina / IV a

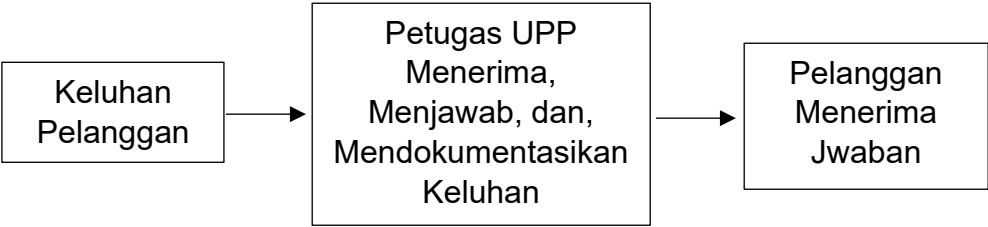
NIP. 19780129 201101 2 002

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
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Kartu Keluarga (Untuk Pasien Prosesar)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> LoketPendaftaran[Loket Pendaftaran] Pasien --> Triase Triase --> RuangPemeriksaan[Ruang Pemeriksaan] RuangPemeriksaan --> RuangObservasi[Ruang Observasi] RuangObservasi --> PerawatanLanjutan[Perawatan Lanjutan (Ruang Rawat Inap)] RuangObservasi --> Pulang </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 dimasukkan ke ruang rawat inap

3.	Waktu Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien.
4.	Biaya/Tarif
	<ol style="list-style-type: none"> 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. JKN/KIS : INA CBG's
5.	Produk
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Dokter b. Penunjang Medis c. Pengobatan dan tindakan darurat
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS : +628115620100 c. Website : https://web.rsudsambas.co.id d. Email : admin@rsudsambas.co.id e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

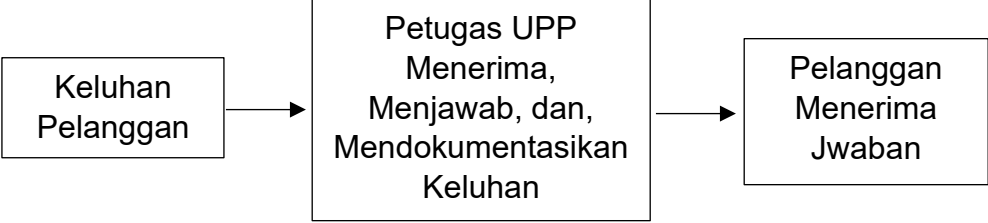
2. PELAYANAN RAWAT JALAN

SERVICE DELIVERY	
1	Persyaratan
	a. KTP
2	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>The flowchart for BPJS/Insurance patients starts with 'PASIEN' leading to 'IGD (PASIEN GAWAT/DARURAT)'. It then goes to 'NOMOR ANTRIAN', 'LOKET PENDAFTARAN', 'POLIKLINIK', 'KONSULTASI KLINIK LAIN', 'Pemeriksaan Penunjang Laboratorium Radiologi', 'APOTEK', 'ADMISI RAWAT INAP', 'RUANG RAWAT INAP', 'KASIR (HANYA BAGI YANG TOP UP)', and finally 'PULANG' or 'RUJUK KE RS LAIN'.</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>The flowchart for general patients starts with 'PASIEN' leading to 'IGD (PASIEN GAWAT/DARURAT)'. It then goes to 'NOMOR ANTRIAN', 'LOKET PENDAFTARAN', 'KASIR', 'POLIKLINIK', 'KONSULTASI KLINIK LAIN', 'Pemeriksaan Penunjang Laboratorium Radiologi', 'APOTEK', 'ADMISI RAWAT INAP', 'RUANG RAWAT INAP', 'KASIR', and finally 'PULANG' or 'RUJUK KE RS LAIN'.</p> </div> </div>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju mesin antri dan menekan tombol antrian pendaftaran 2. Pasien melakukan scan/perekaman sidik jari atau wajah 3. Pasien menunggu panggilan nomor antrian di loket kemudian menyerahkan syarat-syarat pendaftaran 4. Setelah proses pendaftaran di loket selesai pasien diarahkan ke poliklinik yang dituju, kemudian menunggu pemeriksaan di poliklinik 5. Perawat melakukan anamnesa, pemeriksaan tanda-tanda vital dan menyiapkan pasien untuk diperiksa dokter 6. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, penegakan pengobatan dan tindak lanjut di rekam medis pasien. 7. Dilakukan pemeriksaan penunjang medik bila diperlukan oleh dokter (Laboratorium, Rontgen, EKG, dll) 8. Pasien/keluarga pasien membawa hasil pemeriksaan penunjang medis kembali ke poliklinik 9. Bila pasien perlu rawat inap, diarahkan menuju tempat pendaftaran pasien rawat inap. 10. Bila pasien perlu rawat inap tetapi kondisi pasien perlu tindakan segera/emergency, pasien dirujuk ke IGD. 11. Bila pasien tidak perlu rawat inap, pasien/keluarga pasien menukarkan resep obat di instansi farmasi rawat jalan. 12. Untuk pasien non jaminan, sebelum pemeriksaan penunjang dan

	<p>sebelum ke farmasi rawat jalan, pasien melakukan pembayaran di kasir.</p> <p>13. Pasien pulang</p>
3	Waktu pelayanan
	< 1 jam untuk Poin 1 s/d 6
4	Biaya/tarif
	<p>a. Pemeriksaan Dokter Spesialis : Rp 30.000</p> <p>b. Tindakan, Pelayanan Penunjang, Pelayanan Farmasi : Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas</p>
5	Produk
	<p>a. Pemeriksaan Dokter</p> <p>b. Penunjang Medis</p> <p>c. Pengobatan</p>
6	Pengelolaan Pengaduan
	<p>a. Secara Langsung</p> <p>b. WhatsApp/SMS : +628115620100</p> <p>c. Website : https://web.rsudsambas.co.id</p> <p>d. Email : admin@rsudsambas.co.id</p> <p>e. Lapor SP4N</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan</p>

3. PELAYANAN RAWAT INAP

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. SEP (Bagi Pasien BPJS) b. Formulir Rekam Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> IGD Pasien --> RawatJalan[Rawat Jalan] IGD --> RawatInap[Rawat Inap] RawatJalan --> RawatInap </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 dimasukkan dan dirawat ke ruang intensif setelah mendapatkan persetujuan DPJP
3.	Waktu Pelayanan
	< 6 jam
4.	Biaya/Tarif
	Pasien Umum : Kelas III = Rp 55.000/hari Kelas II = Rp.105.000/hari

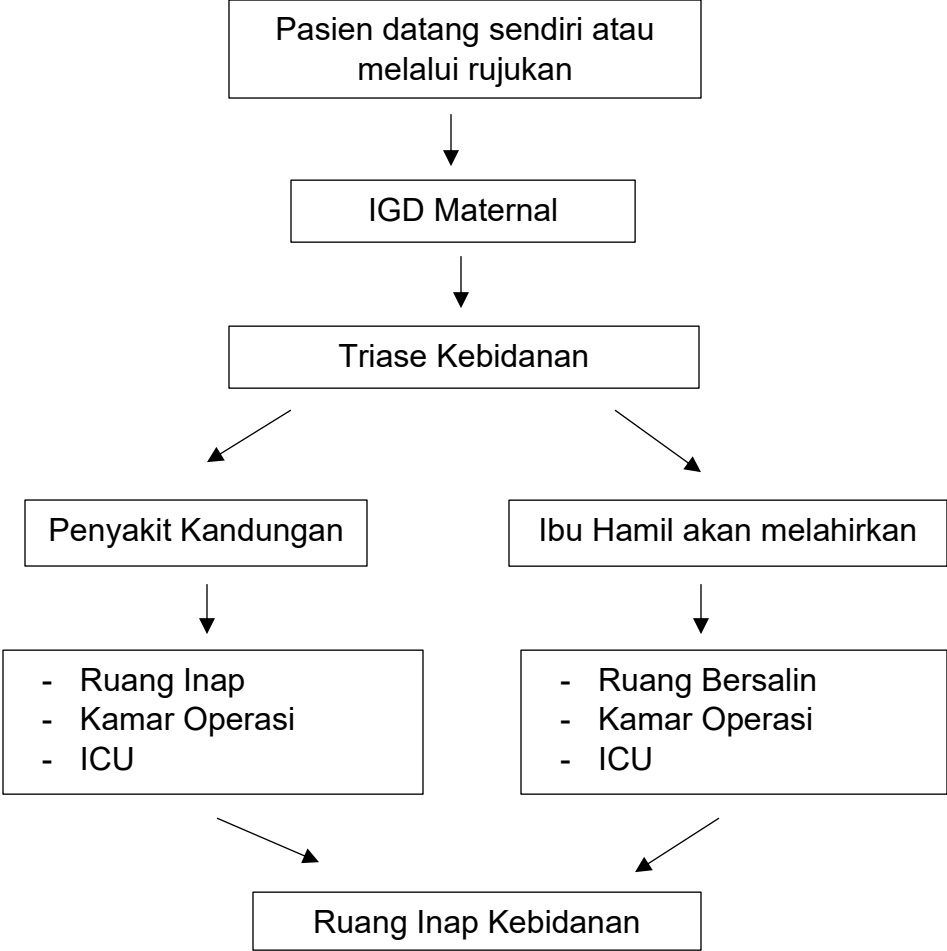
	<p>Kelas 1 = Rp.160.000/hari VIP = Rp.310.000/hari VVIP = Rp. 560.000/hari ICU/ICCU = Rp. 315.000/hari Pasien BPJS : Sesuai Tarif Inacbgs BPJS</p>
5.	<p>Produk Pelayanan rawat inap pada RSUD Sambas, Kabupaten Sambas</p>
6.	<p>Pengelolaan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<p>h. Secara Langsung i. WhatsApp/SMS : +628115620100 j. Website : https://web.rsudsambas.co.id k. Email : admin@rsudsambas.co.id l. Lapor SP4N m. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan</p>

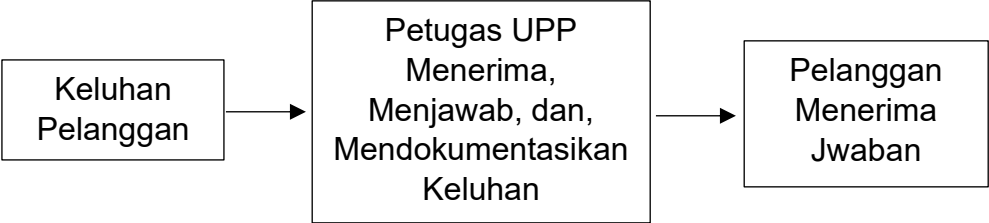
4. PELAYANAN RAWAT INTENSIF

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Kartu Keluarga (untuk Pasien Protesar)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD A[Pasien dari rawat jalan, IGD, rawat inap, Bedah Sentral] --> B[ICU/PICU/NICU/ICCU] B --> C[MEMBAIK] B --> D[STATIS] B --> E[MENINGGAL] C --> F[Pindah ruang rawat inap] D --> G[Rujuk/ Tetap dirawat] E --> H[Kamar jenazah] </pre> <p>The flowchart illustrates the process starting with patients from various sources (outpatient, IGD, inpatient, or central surgery) being admitted to the ICU/PICU/NICU/ICCU. From there, patients are categorized into three groups: 'MEMBAIK' (Improved), 'STATIS' (Stable), and 'MENINGGAL' (Deceased). 'MEMBAIK' patients are moved to inpatient rooms, 'STATIS' patients remain in the ICU or are referred to other hospitals, and 'MENINGGAL' patients are moved to the mortuary.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang sendiri atau dengan rujukan masuk melalui IGD, rawat jalan, rawat inap maupun bedah sentral b. Jika pasien diinstruksikan untuk dirawat di ruang 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
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien
4.	Biaya/Tarif
	Ruangan ICU/ICCU = Rp. 315.000/hari Tindakan Sesuai
5.	Produk

	Pelayanan rawat intensif pada RSUD Sambas, Kabupaten Sambas
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jawaban"] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran <ol style="list-style-type: none"> a. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

5. PELAYANAN KEBIDANAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD A[Pasien datang sendiri atau melalui rujukan] --> B[IGD Maternal] B --> C[Triase Kebidanan] C --> D[Penyakit Kandungan] C --> E[Ibu Hamil akan melahirkan] D --> F["- Ruang Inap - Kamar Operasi - ICU"] E --> G["- Ruang Bersalin - Kamar Operasi - ICU"] F --> H[Ruang Inap Kebidanan] G --> H </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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

	<p>dengan Dokter spesialis kandungan</p> <p>g. Dokter spesialis kandungan melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, perencanaan tindak lanjut dan mencatat di rekam medik</p> <p>h. Apabila diperlukan, pasien dilakukan pemeriksaan penunjang (laboratorium, EKG, CTG, USG, dll)</p> <p>i. Setelah menentukan diagnosa penyakit selanjutnya Dokter spesialis kandungan mengarahkan pasien ke Ruang rawat inap, Ruang Bersalin Kamar Operasi atau Ruang ICU</p>
3.	Waktu Pelayanan
	<p>a. < 6 jam</p> <p>b. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien</p>
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk Pelayanan Obstetri Ginekologi
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

6. PELAYANAN RAWAT GABUNG

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD A[Bayi lahir Persalinan Normal] --> C[Perinatologi] B[Bayi lahir Persalinan Sectio Caesaria] --> C C --> D[Ruang Nifas] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Perawatan Bayi

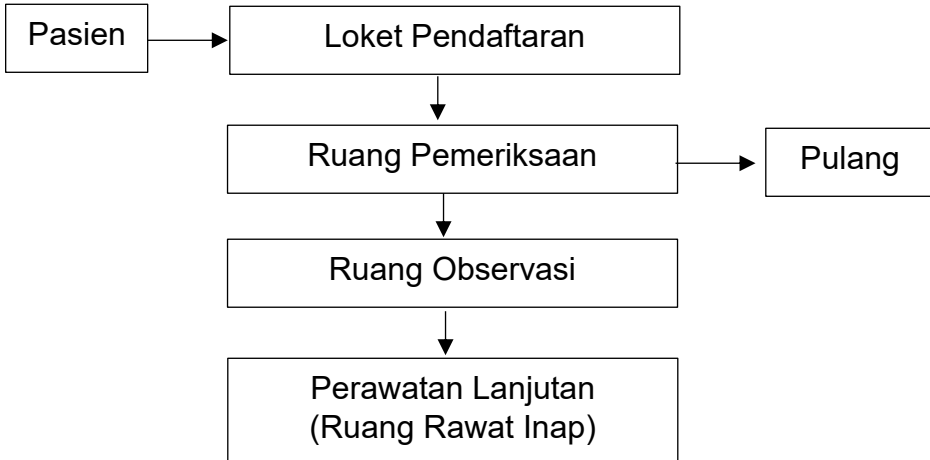
	b. Konseling ASI Eksklusif c. ASI Eksklusif
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jawaban"] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

7. PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> IRInap[Instalasi Rawat Inap] Pasien --> IGD[IGD] Pasien --> IRJalan[Instalasi Rawat Jalan] IRInap --> KamarOperasi[Kamar Operasi] IGD --> KamarOperasi IRJalan --> KamarOperasi KamarOperasi --> RuangRawatInap[Ruang Rawat Inap/ ICU] </pre> </div>
	<ol style="list-style-type: none"> 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 consent) 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 <i>recovery room</i> Instalasi Bedah Sentral i. Setelah kesadaran pasien pulih, stabil atau transportable maka pasien dapat ; <ol style="list-style-type: none"> 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

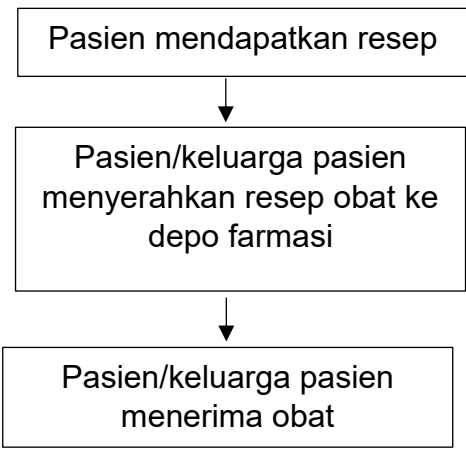
	> 1 jam tergantung jenis operasi kecil, sedang, besar
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk <ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Operasi b. Pelayanan Anastesi
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jwaban"] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

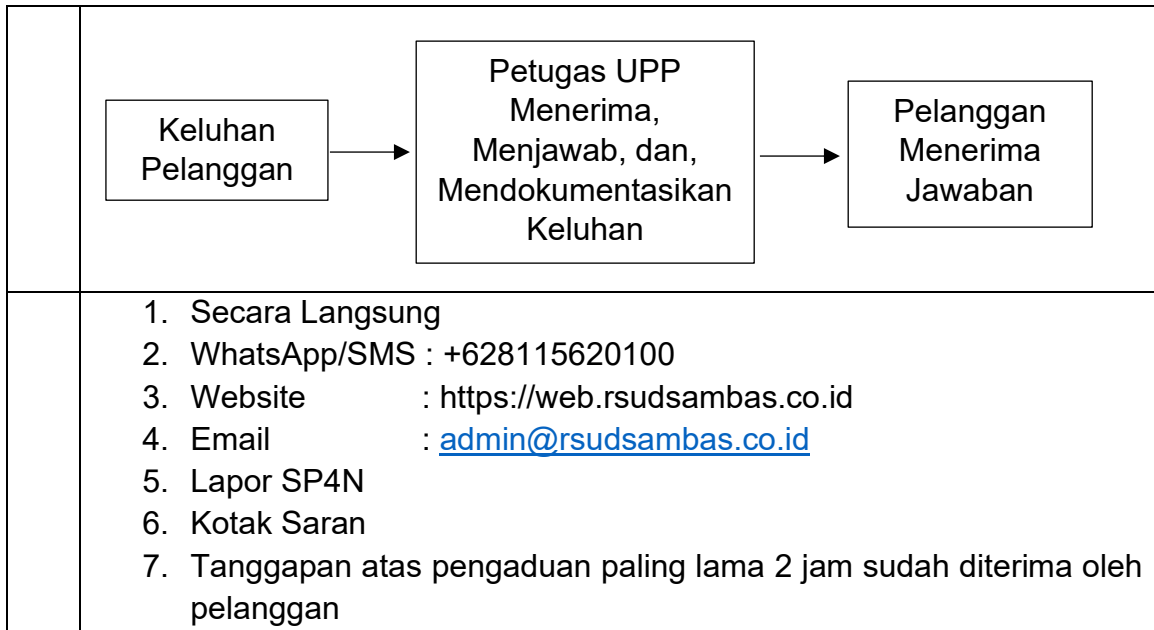
8. PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD Pasien --> LoketPendaftaran[Loket Pendaftaran] LoketPendaftaran --> RuangPemeriksaan[Ruang Pemeriksaan] RuangPemeriksaan --> RuangObservasi[Ruang Observasi] RuangObservasi --> PerawatanLanjutan[Perawatan Lanjutan (Ruang Rawat Inap)] RuangPemeriksaan --> Pulang[Pulang] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	Berdasarkan Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Dokter RM

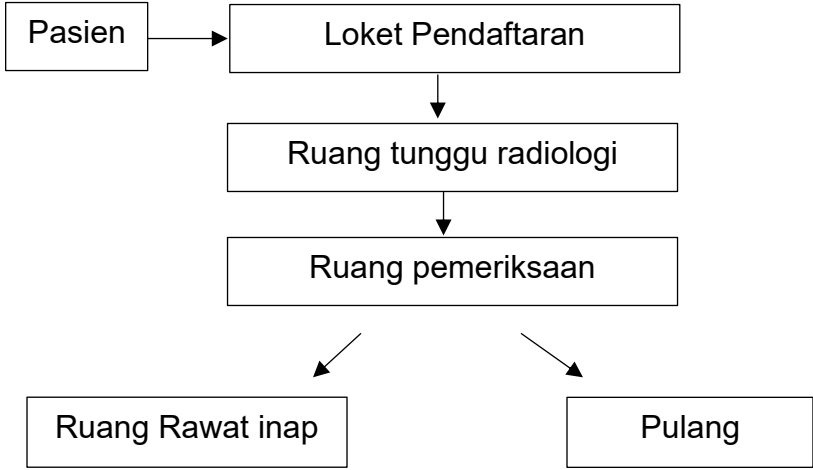
	b. Penunjang Medis c. Pelayanan Rehabilitasi Medik
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

9. PELAYANAN FARMASI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Resep dokter
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	 <pre>graph TD; A[Pasien mendapatkan resep] --> B[Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep obat ke depo farmasi]; B --> C[Pasien/keluarga pasien menerima obat];</pre>
	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
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk
	a. Perbekalan Farmasi b. Resep c. Obat d. Bahan habis pakai (BHP)
6.	Pengelolaan Pengaduan



10. PELAYANAN RADIOLOGI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	 <pre> graph TD Pasien --> LoketPendaftaran[Loket Pendaftaran] LoketPendaftaran --> RuangTunggu[Ruang tunggu radiologi] RuangTunggu --> RuangPemeriksaan[Ruang pemeriksaan] RuangPemeriksaan --> RuangRawatInap[Ruang Rawat inap] RuangPemeriksaan --> Pulang[Pulang] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Rawat Jalan <ul style="list-style-type: none"> 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 pelaksanaan 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

	<p>dan menandatangani buku serah terima hasil</p> <p>b. Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan cito : 1 jam b. Pemeriksaan biasa : < 3 jam
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	<p>Produk</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Radiodiagnostik b. Pemeriksaan USG
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

11. PELAYANAN TRANSFUSI DARAH

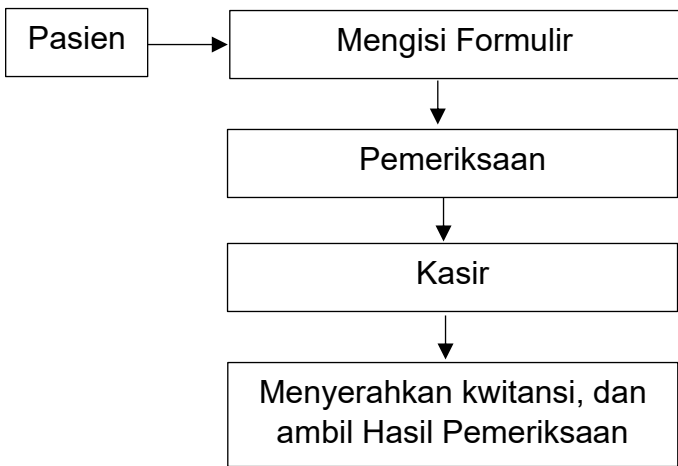
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir permintaan darah terisi lengkap b. SEP (Pasien BPJS)
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rekrutmen donor, kemudian seleksi donor b. Bagi yang memenuhi persyaratan untuk melakukan donor, dilakukan pengambilan 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
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk
	Pelayanan Transfusi Darah Rawat Inap dan Rawat Jalan
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

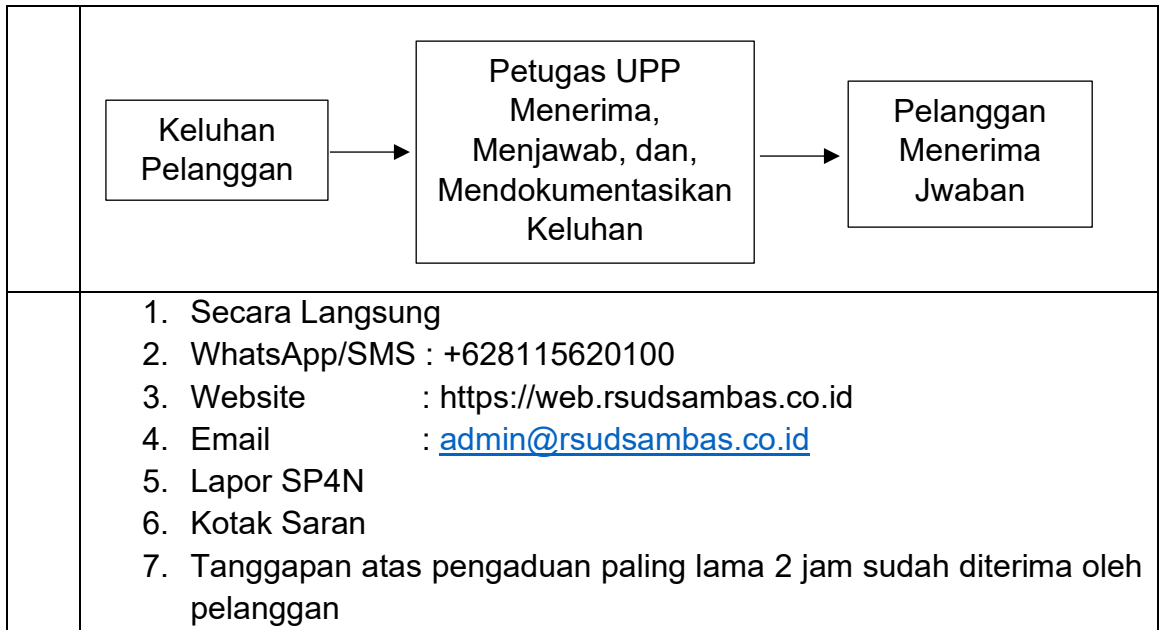
12. PELAYANAN LABORATORIUM

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir Permintaan Pemeriksaan dari DPJP b. SEP (Bagi Pasien BPJS) c. Kwitansi (Bagi Pasien Umum)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD A[Pasien] --> B[Rawat Inap, IGD, Rawat Jalan] B --> C[Ruang Pemeriksaan] C --> D[Ruang Laboratorium] D --> E[Hasil Laboratorium] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Rawat Jalan/IGD (Pasien stabil dan mampu ke ruang laboratorium sendiri) <ul style="list-style-type: none"> 1) Pasien menuju ruang laboratorium 2) Selanjutnya dilakukan pemeriksaan berkas 3) Pasien menunggu di ruang tunggu 4) Pasien dilakukan pengambilan sampel 5) Hasil pemeriksaan laboratorium dibawa kembali ke ruangan pengirim pemeriksaan b. Pasien Rawat Inap/IGD <ul style="list-style-type: none"> 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

	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan cito : < 1 jam b. Pemeriksaan kimia darah dan rutin : > 1 jam
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Perbup Nomor 30 Tahun 2022 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk <ul style="list-style-type: none"> 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
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

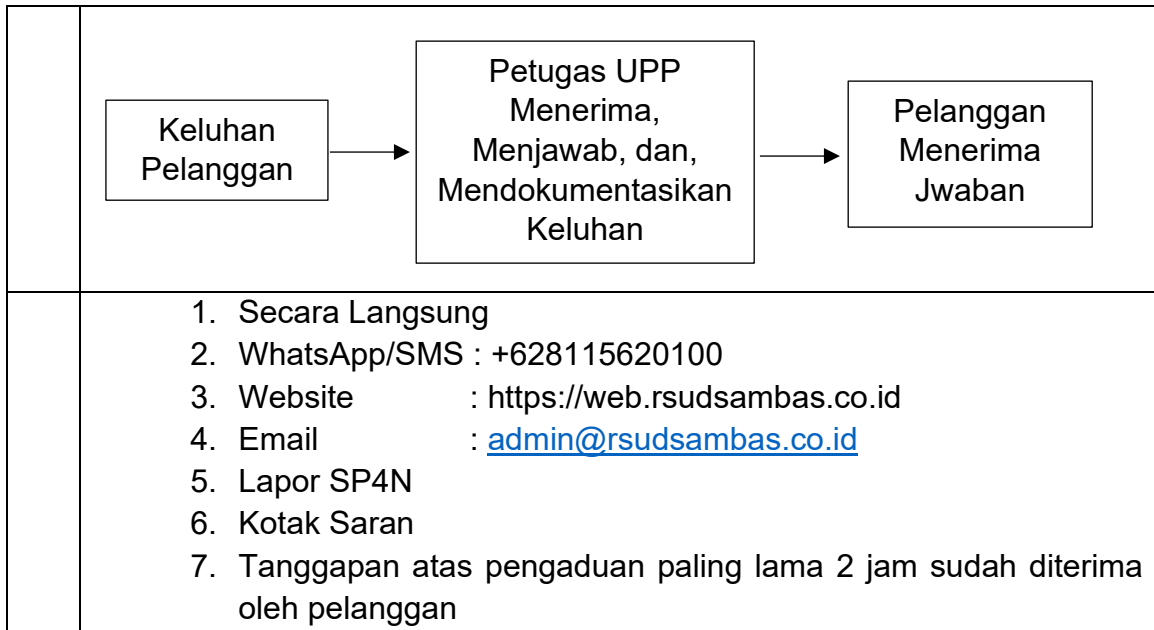
13. PELAYANAN SURAT KETERANGAN KESEHATAN DAN MEDICAL CHECK UP (MCU)

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Mengisi Formulir yang disediakan di loket pendaftaran c. Kwitansi
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Mengisi Formulir] B --> C[Pemeriksaan] C --> D[Kasir] D --> E[Menyerahkan kwitansi, dan ambil Hasil Pemeriksaan] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. 30 menit (Surat Keterangan Dokter) b. < 2x24 Jam (MCU)
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Perbup Nomor 30 Tahun 2022 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Dokter b. <i>General Medical Check Up</i>
6.	Pengelolaan Pengaduan



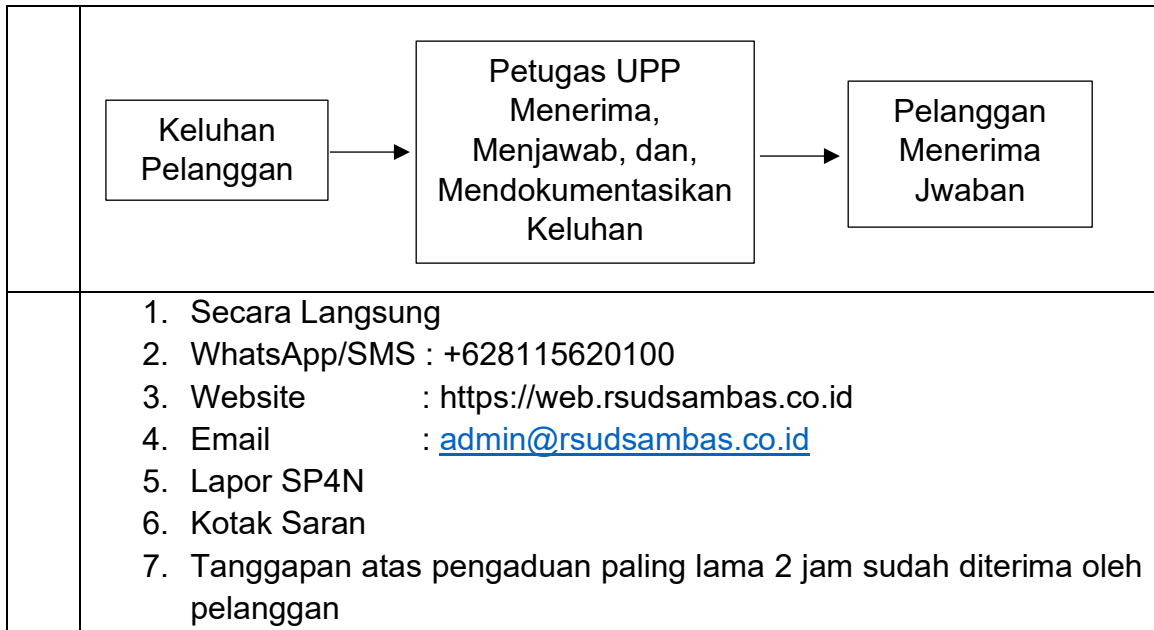
14. PELAYANAN LEGALISIR SURAT KETERANGAN SAKIT, SURAT KETERANGAN SEHAT, DAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Membawa surat/berkas yang akan dilegalisir (maksimal 10 lembar)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pelanggan RS membawa Surat Keterangan yang akan dilegalisir (asli dan fotokopi)</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas administrasi di bagian sub bag umum dan kepegawaian</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pejabat yang berwenang melegalisir</div> </div>
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Legalisir Surat Keterangan Sakit b. Legalisir Surat Keterangan Sehat c. Legalisir Surat Keterangan Kematian
6.	Pengelolaan Pengaduan



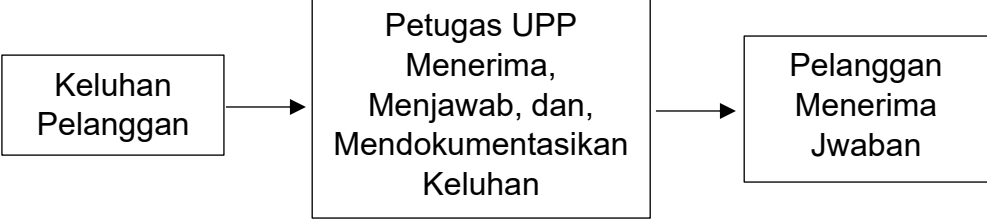
15. PELAYANAN ASURANSI DAN VISUM ET REPERTUM

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Resume Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD A[Pasien] --> B[Loker Pendaftaran] B --> C[Bagian Rekam Medik] C --> D[Kasir] D --> E[Petugas menyerahkan berkas pasien] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk Formulir
6.	Pengelolaan Pengaduan



16. PELAYANAN KAMAR JENAZAH

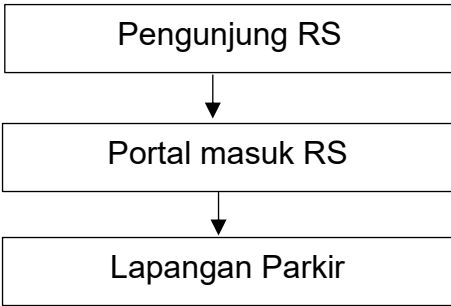
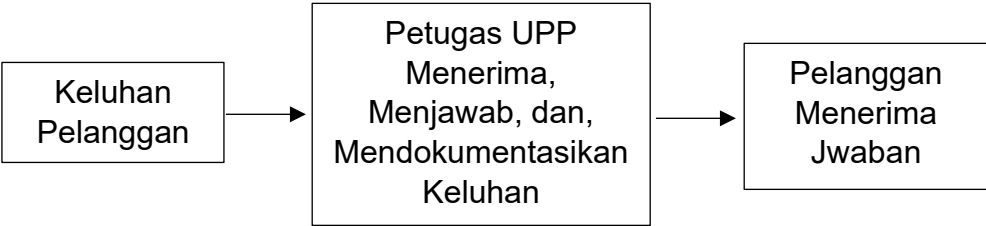
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir identitas pasien dari ruangan b. Permintaan visum dari Kepolisian (meninggal tidak wajar)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD IGD[IGD] --> KJ[Kamar Jenazah] RI[Rawat Inap] --> KJ KJ --> PJP[Pemulasaraan Jenazah] PJP --> JD[Jenazah dipulangkan] KJ --> Exit[] style Exit width:0px,height:0px </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Jenazah dari IGD/Rawat Inap <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas

5.	Produk a. Visum b. Pemulasaran Jenazah
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jwaban] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

17. PELAYANAN AMBULANCE

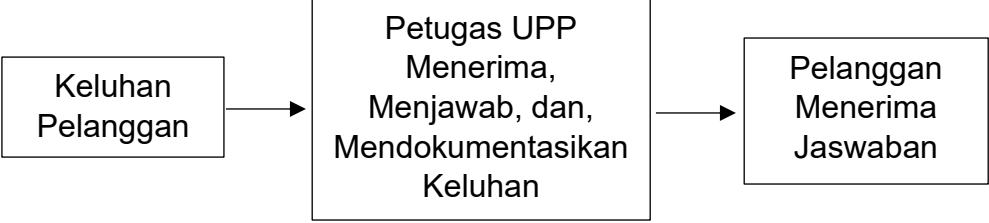
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat administrasi lengkap b. Kwitansi (bagi pasien umum)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> Rujuk Pasien --> Pulang Pasien --> Meninggal </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien memesan ambulance 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
	Berdasarkan Perbup Nomor 30 Tahun 2022 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk Pelayanan Ambulance
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Laport SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

18. PELAYANAN PERPARKIRAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	STNK
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD A[Pengunjung RS] --> B[Portal masuk RS] B --> C[Lapangan Parkir] </pre>
	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
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	1. Secara Langsung 2. WhatsApp/SMS : +628115620100 3. Website : https://web.rsudsambas.co.id 4. Email : admin@rsudsambas.co.id 5. Lapor SP4N 6. Kotak Saran 7. Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

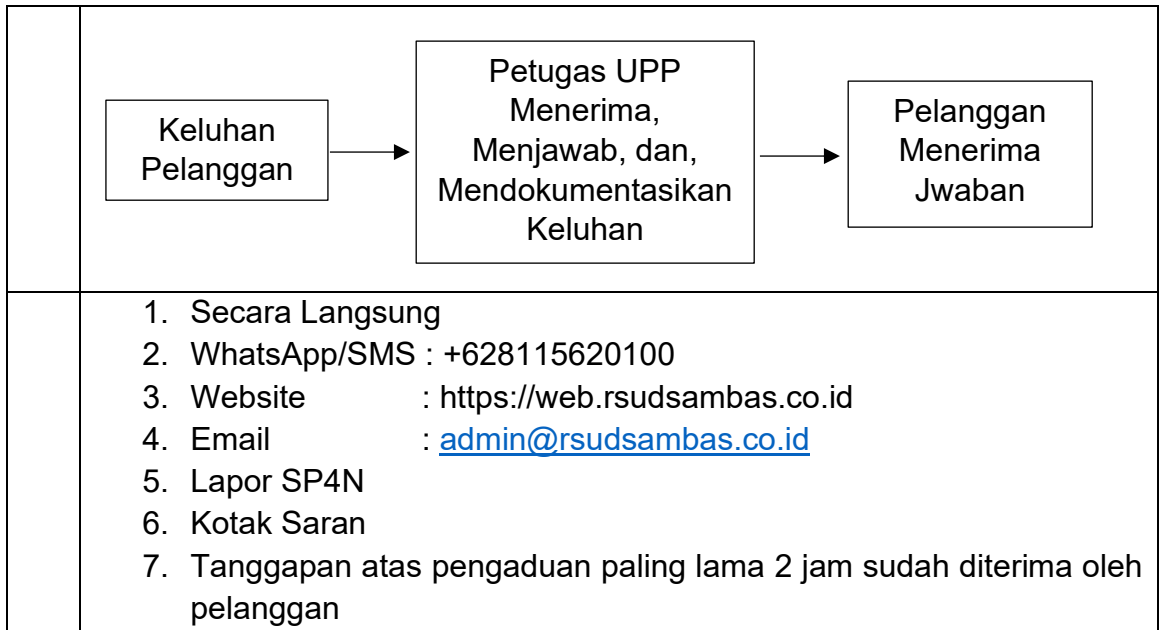
19. PELAYANAN KEAMANAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<pre> graph TD A[Pegawai RS] --> C[Penjagaan Pos-Pos Masuk dan Keluar] B[Pasien dan Pengunjung RS] --> C C --> D[Memantau dan Memobilisasi Pengawasan Di Lingkungan Rumah Sakit] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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

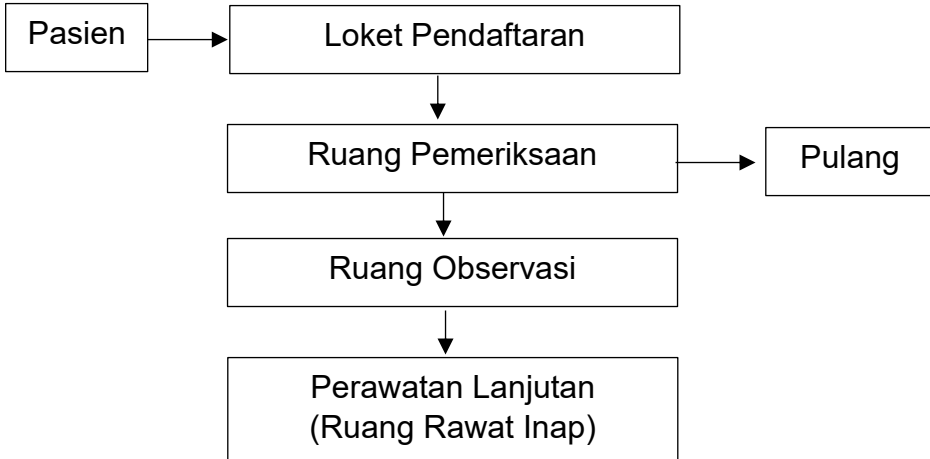
	Tidak ada biaya
5.	Produk Penjagaan Keamanan di RSUD Sambas
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan, Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung b. WhatsApp/SMS c. Website d. Email e. Lapor SP4N f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 2 jam sudah diterima oleh pelanggan

20. PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Rujukan
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien/keluarga pasien] --> B[Informasi pendaftaran (mesin online)] B --> C[Loker pendaftaran] C --> D[Poliklinik yang dituju] </pre> </div>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 menunjukkan 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
	Berdasarkan Perbup Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Rekam Medis b. Surat Elegilitas Pasien (SEP) c. Surat Jaminan Pasien (SJP)
6.	Pengelolaan Pengaduan



21. ELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DAN PASIEN GAWAT DARURAT

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD Pasien --> LoketPendaftaran[Loket Pendaftaran] LoketPendaftaran --> RuangPemeriksaan[Ruang Pemeriksaan] RuangPemeriksaan --> RuangObservasi[Ruang Observasi] RuangObservasi --> PerawatanLanjutan["Perawatan Lanjutan (Ruang Rawat Inap)"] RuangPemeriksaan --> Pulang[Pulang] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 menunjukkan KTP dan pasien BPJS menunjukkan 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
	Berdasarkan Perbup Nomor 30 Tahun 2022 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Sambas
5.	Produk
	Dokumen Rekam Medis
6.	Pengelolaan Pengaduan

