



KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. JACOBUS LUNA, M.Si
KABUPATEN BENGKAYANG
NOMOR : 06.b TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. JACOBUS LUNA, M.Si
KABUPATEN BENGKAYANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DRs. JACOBUS LUNA, M. SI
KABUPATEN BENGKAYANG :

- 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 Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dituangkan dalam bentuk Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik 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 Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.

- 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 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 6573);
 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. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
13. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;
14. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang, 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 Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten
Bengkayang

KETIGA : Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum
Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang
sebagaimana dalam 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

KEEMPAT : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkayang

Pada tanggal : 3 April 2024

Direktur

Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si
Kabupaten Bengkayang



dr. Alexander Sinuraya

Pembina Tingkat I

NIP. 19680121 200012 1 004

Lampiran I : SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
 Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten
 Bengkulu
 Nomor : 06.b Tahun 2024
 Tanggal : 3 April 2024
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik di
 Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus
 Luna, M.Si Kabupaten Bengkulu

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. JACOBUS LUNA, M.Si
 KABUPATEN BENGKAYANG**

1. PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

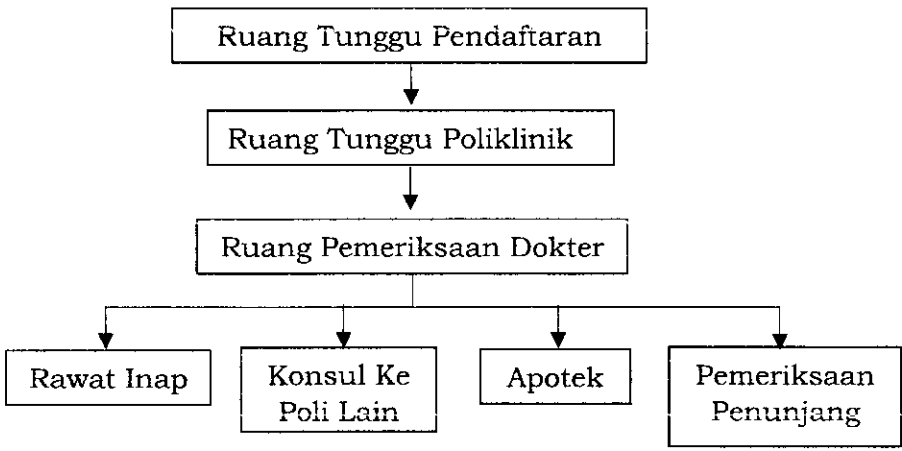
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> LokerPendaftaran[Loker Pendaftaran] LokerPendaftaran --> RuangPemeriksaan[Ruang Pemeriksaan] RuangPemeriksaan --> RuangObservasi[Ruang Observasi] RuangObservasi --> PerawatanLanjutan["Perawatan Lanjutan (Ruang Rawat Inap)"] RuangPemeriksaan --> Pulang </pre>
	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
	<6 Jam
4.	Biaya/Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan dan Konsultasi Dokter Jaga : Rp 45.000,- b. Pemeriksaan dan Konsultasi Dokter Spesialis On Site : Rp 60.000,- c. Pemeriksaan dan Konsultasi Dokter Spesialis By Phone : Rp 85.000,- d. Pemeriksaan dan Konsultasi Dokter Spesialis On Call : Rp 115.000,- e. Tindakan Konsul Dokter Jaga : Rp 35.000,-
5.	Produk
	<ul 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>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

	<ul style="list-style-type: none"> f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis : 14 orang b. Dokter Umum : 9 orang c. Perawat : 15 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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 dipertanggungjawabkan 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

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	a. KTP b. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD A[Ruang Tunggu Pendaftaran] --> B[Ruang Tunggu Poliklinik] B --> C[Ruang Pemeriksaan Dokter] C --> D[Rawat Inap] C --> E[Konsul Ke Poli Lain] C --> F[Apotek] C --> G[Pemeriksaan Penunjang] </pre>
	a. Pasien menyerahkan persyaratan ke petugas loket pendaftaran b. Pasien menuju mesin antri dan menekan tombol antrian pendaftaran berdasarkan loket yang dituju (UMUM/BPJS/LANSIA/IBU HAMIL/DISABILITAS) c. Pasien menunggu panggilan nomor antrian di loket kemudian menyerahkan syarat-syarat pendaftaran

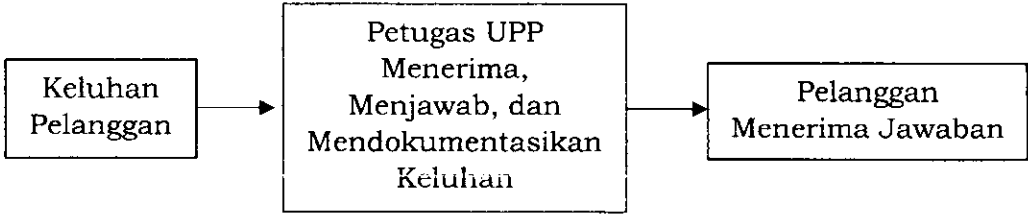
	<p>d. Setelah proses pendaftaran di loket selesai pasien diarahkan ke poliklinik yang dituju, kemudian menunggu pemeriksaan di poliklinik</p> <p>e. Perawat melakukan anamnesa, pemeriksaan tanda-tanda vital dan menyiapkan pasien untuk diperiksa dokter</p> <p>f. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, penegakan diagnosa selanjutnya dan mencatat hasil pemeriksaan, rencana pengobatan dan tindak lanjut di rekam medis pasien</p> <p>g. Dilakukan pemeriksaan penunjang medik bila diperlukan oleh dokter (Laboratorium, Rontgen, EKG, dll)</p> <p>h. Pasien/keluarga pasien membawa hasil pemeriksaan penunjang medis kembali ke poliklinik</p> <p>i. Bila pasien perlu Rawat inap, diarahkan menuju Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap</p> <p>j. Bila pasien perlu rawat inap tetapi kondisi pasien perlu tindakan segera/emergency, pasien dirujuk ke IGD.</p> <p>k. Bila pasien tidak perlu rawat inap, pasien/keluarga pasien menukarkan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan</p> <p>l. Untuk pasien non jaminan, sebelum pemeriksaan penunjang dan sebelum ke farmasi rawat jalan, pasien melakukan pembayaran di kasir</p> <p>m. Pasien pulang</p>
3.	Waktu Pelayanan
	< 6 Jam
4.	Biaya/Tarif
	<p>a. Pemeriksaan Dokter Umum : Rp 60.000,-</p> <p>b. Pemeriksaan Dokter Spesialis : Rp 45.000,-</p>
5.	Produk
	<p>a. Pemeriksaan dokter</p> <p>b. Penunjang medis</p> <p>c. Pengobatan</p>
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 : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPSTP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.

8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan b. Ruang Tunggu Pasien c. Bagian Informasi Dan Pengambilan Nomor Antrian Elektronik d. Komputer e. Meja Periksa f. Meja Administrasi g. Kursi h. Kursi Roda i. Alat EKG j. USG k. Dental Unit l. Pesawat Telepon Dan Jaringan Wifi m. Pojok Laktasi n. Toilet o. Arena Permainan Anak
9.	Jumlah Pelaksana
	2-3 orang pada setiap poliklinik
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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
	<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 --> Rawat Jalan IGD --> Rawat Inap Rawat Jalan --> Rawat Inap </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
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	Pelayanan rawat inap pada RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang

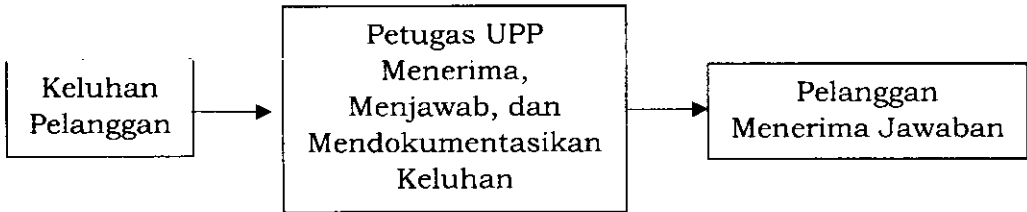
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<p>a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan</p> <p>b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns)</p> <p>c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id</p> <p>d. Email : rsudkabbky@gmail.com</p> <p>e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan</p>
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;</p> <p>b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan;</p> <p>j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p>

	<p>k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<p>a. Ruang Pasien</p> <p>b. Ruang Jaga Perawat/Bidan</p> <p>c. Ruang Kepala Ruangan</p> <p>d. Ruang Dokter</p> <p>e. Ruang Tindakan</p> <p>f. Ruang Admnistrasi</p> <p>g. Ruang Ganti</p> <p>h. Ruang Obat</p> <p>i. Ruang Linen Bersih</p> <p>j. Ruang Alat Kesehatan</p> <p>k. Gudang</p> <p>l. Toilet</p>
9.	Jumlah Pelaksana
	<p>a. Dokter Spesialis : 14 orang</p> <p>b. Dokter Umum : 9 orang</p> <p>c. Perawat : 135 orang</p>
10.	Kompetensi
	<p>a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing</p> <p>b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun</p>
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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

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 --> Rawat_Inap[Rawat Inap] IGD --> Rawat_Inatensif[Rawat Inatensif] Rawat_Inap --> Rawat_Inatensif subgraph Condition direction LR S1[Sesuai] --- S2[Kriteria] end Condition --- Rawat_Inatensif </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang sendiri atau dengan rujukan masuk melalui IGD b. Pasien diinstruksikan untuk dirawat inap maka pasien/keluarga pasien mengurus administrasi di loket pendaftaran dengan membawa pengantar rawat inap dari dokter c. Pasien dimasukkan ke ruang rawat inap sesuai kriteria pasien yang akan dimasukkan ke ruang intensif d. Jika kondisi pasien mengalami perbaikan maka dapat dipindahkan ke ruang perawatan biasa e. Jika pasien sembuh maka pasien dapat segera pulang dengan membawa surat ringkasan pasien pulang f. Jika pasien butuh penanganan lebih lanjut maka dapat dirujuk ke tingkat yang lebih tinggi

	<p>g. Jika pasien meninggal maka dikemas dan diantar ke ruangan jenazah 30 menit pasien dinyatakan meninggal</p> <p>Adapun kriteria pasien masuk ke ruang intensif :</p> <p>a. Pasien Prioritas 1 : Pasien sangat kritis, tidak stabil yang memerlukan perawatan intensif, dengan bantuan alat-alat ventilasi, monitoring, obat-obatan vasoaktif kontinyu dan lain-lain</p> <p>b. Pasien Prioritas 2 : Pasien yang memerlukan pelayanan pemantauan canggung dari ruang intensif, potensial segera memerlukan pemantauan dan terapi intensif</p> <p>c. Pasien dengan sakit kritis dan tidak stabil dimana status kesehatan sebelumnya, penyakit yang mendasai atau penyakit akutnya, baik masing-masing atau kombinasinya, sangat mengurangi kemungkinan kesembuhan dan/atau mendapatkan terapi intensif untuk mengatasi penyakit akut, tetapi usaha terapi mungkin tidak sampai dilakukan intubasi dan resusitasi kardiopulmoner</p>
3.	Waktu Pelayanan
	<p>a. > 6 Jam</p> <p>b. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien</p>
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	Pelayanan rawat intensif pada RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<p>a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan</p> <p>b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns)</p> <p>c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id</p> <p>d. Email : rsudkabbky@gmail.com</p> <p>e. Lapor SPAN : www.lapor.go.id</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan</p>
MANUFACTURING	

7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pasien b. Ruang Jaga Perawat c. Ruang Kepala Ruangan d. Ruang Dokter e. Ruang Ganti f. Ruang Obat g. Ruang Linen Bersih h. Ruang Alat Kesehatan

	i. Gudang j. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	Perawat : 16 orang
10.	Kompetensi
	a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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 dipertanggungjawabkan 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. SEP (Bagi Pasien BPJS) b. Formulir Rekam Medis
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> TriaseKebidanan[Triase Kebidanan] TriaseKebidanan --> IbuHamil[Ibu Hamil] TriaseKebidanan --> PenyakitKandungan[Penyakit Kandungan] IbuHamil --> OKCITO[OK CITO] PenyakitKandungan --> ICU[ICU] PenyakitKandungan --> RuangBersalin[Ruang Bersalin] </pre>

	<ul style="list-style-type: none"> a. Jika ada pasien ibu hamil datang melalui IGD diarahkan ke ruang triase b. Pendamping pasien diarahkan untuk melakukan pendaftaran di loket pendaftaran c. Bidan melakukan anamnesa, pemeriksaan kebidanan dan pemeriksaan penunjang d. Bidan melakukan koordinasi dengan dokter jaga e. Dokter jaga melakukan pemeriksaan selanjutnya berkolaborasi dengan dokter spesialis kandungan f. Dokter spesialis kandungan melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, perencanaan tindak lanjut dan mencatat di rekam medik g. Apabila diperlukan , pasien dilakukan pemeriksaan penunjang (Laboratorium, EKG, CTG, USG, dll) h. Pasien dipersiapkan untuk tindakan selanjutnya di ruang maternal, ruang operasi, ruang nifas atau ruang perawatan lainnya (ICU, dll)
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. > 6 Jam b. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
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>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan

MANUFACTURING

7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan;j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang pelayanan (Triase kebidanan, ruang maternal dan ruangan nifas)b. Ruang Tunggu Pasienc. Ruang Jaga Bidand. Ruang Kepala Ruangane. Ruang Dokterf. Ruang Tindakan

	<ul style="list-style-type: none"> g. Ruang Admnistrasi h. Ruang Ganti i. Ruang Obat j. USG k. CTG l. Brankar m. Meja n. Kursi o. Pesawat telepon p. Jaringan Wifi q. Komputer r. Ruang Linen Bersih s. Ruang Alat Kesehatan t. Gudang
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> d. Dokter Spesialis Kandungan : 2 orang e. Bidan Ponek : 15 orang f. Bidan Ruang VK/Nifas : 24 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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

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 A[Bayi Baru Lahir] --> B[Bayi Normal] A --> C[Bayi Operasi] B --> D[Ruang Nifas] C --> E[Perinatologi] E --> F[Ruang Nifas] </pre> <p>The flowchart illustrates the process for newborn care. It starts with 'Bayi Baru Lahir' (Newborn). This branches into two paths: 'Bayi Normal' (Normal Newborn) and 'Bayi Operasi' (Operative Newborn). 'Bayi Normal' leads directly to 'Ruang Nifas' (Nursery). 'Bayi Operasi' leads to 'Perinatologi' (Perinatology), which then leads to 'Ruang Nifas'.</p>
	<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 ke ruang nifas b. BBL dengan tindaan 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 pendafran 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. > 2 Jam b. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
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>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang

	<p>Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<p>a. Ruang pelayanan Nifas</p> <p>b. Ruang Tunggu Pasien</p> <p>c. Ruang Jaga Bidan</p> <p>d. Ruang Kepala Ruangan</p> <p>e. Ruang Dokter</p> <p>f. Ruang Tindakan</p> <p>g. Ruang Admnistrasi</p> <p>h. Ruang Ganti</p> <p>i. Ruang Obat</p> <p>j. USG</p> <p>k. CTG</p> <p>l. Brankar</p> <p>m. Meja</p> <p>n. Kursi</p> <p>o. Pesawat telepon</p> <p>p. Jaringan Wifi</p> <p>q. Komputer</p> <p>r. Ruang Linen Bersih</p> <p>s. Ruang Alat Kesehatan</p> <p>t. Gudang</p> <p>u. Toilet</p>
9.	Jumlah Pelaksana
	<p>a. Dokter Spesialis Anak : 2 orang</p> <p>b. Perawat Perinatologi : 15 orang</p> <p>c. Bidan Ruang VK/Nifas : 24 orang</p>
10.	Kompetensi
	<p>a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing</p> <p>b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun</p>
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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.	<p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telah didaftarkan jadwal operasi di Instalasi Bedah Sentral (IBS) b. Pemeriksaan penunjang sudah lengkap c. Inform consent bedah dan anastesi sudah diisi lengkap d. Lembar konsultasi disetujui e. Formulir assesmen bedah sudah diisi f. Penandaan daerah operasi sudah ada
2.	<p>Prosedur/Alur Pelayanan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Instalasi Rawat Inap] B --> C[Kamar Operasi] C --> D[Recovery Room] D --> E[Rawat Inap] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien sudah dikonsultasikan dan terjadwal dari Rawat Inap, IGD, ICU masuk ke ruang tunggu

	<ul style="list-style-type: none"> 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 assesmen oleh dokter spesialis Anestesi f. Pasien dipersiapkan untuk prosedur operasi (Puasa, marking, dll) g. Operasi dilakukan oleh tim bedah IBS h. Setelah tindakan operasi, dilakukan Recovery Room (RR) IBS i. Setelah kesadaran pasien pulih, stabil atau transportable maka pasien dapat : <ul 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Minimal 1 Jam b. Maksimal 8 Jam
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Operasi (Khusus, Besar dan Sedang baik dalam keadaan Elektif maupun cito tersedia dalam 24 jam) b. Pelayanan Anastesi : <ul style="list-style-type: none"> 1) Sedasi, Moderat dan Dalam 2) Anastesi Lokal 3) Anastesi Regional 4) Anastesi Umum
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 : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns)

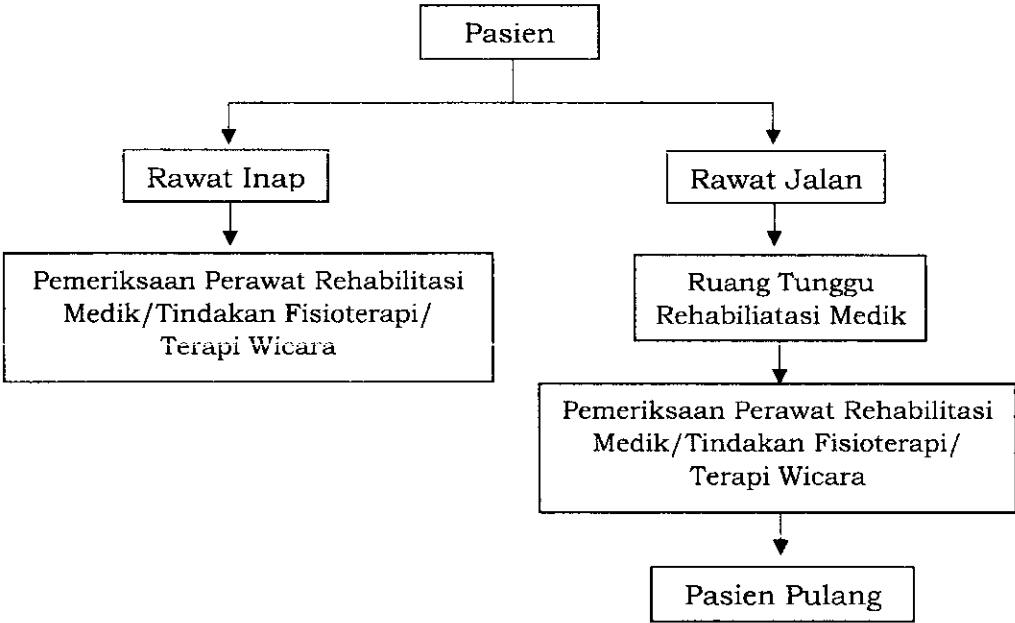
c. Website	: rsud.bengkayangkab.go.id
------------	----------------------------

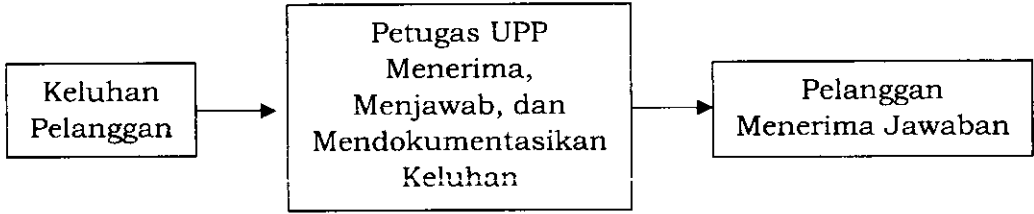
	<p>d. Email : rsudkabbky@gmail.com</p> <p>e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan</p>
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;</p> <p>b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan;</p> <p>j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPSTP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<p>a. Ruang Penerimaan Pasien Operasi</p> <p>b. Kamar Operasi</p>

	<ul style="list-style-type: none"> c. Ruang Alat Steril d. Recovery Room e. Ruang Perawat f. Ruang Kepala Ruangan g. Ruang Dokter h. Ruang Ganti Pakaian Pria i. Ruang Ganti Pakaian Wanita j. Ruang Istirahat k. Ruang Administrasi l. Ruang Obat m. Brankar n. Meja o. Kursi p. Pesawat telepon q. Jaringan Wifi r. Komputer s. Ruang Linen Bersih t. Ruang Pantry u. Gudang v. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Instalasi : 1 orang b. Kepala Anastesi : 1 orang c. Dokter Bedah : 2 orang d. Dokter Anastesi : 1 orang e. Perawat Anastesi : 3 orang f. Perawat OK : 8 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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 dipertanggungjawabkan

	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

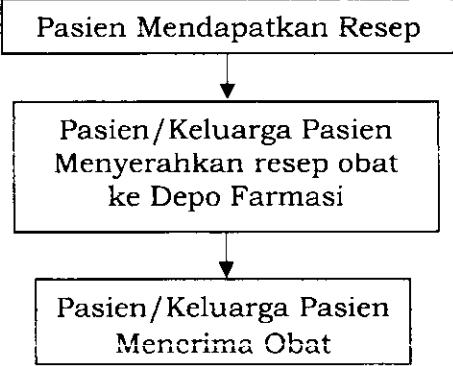
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Lembar konsul dari dokter spesialis b. SEP (Untuk pasien BPJS) c. Kwitansi (Untuk pasien umum)
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD Pasien --> RawatInap[Rawat Inap] Pasien --> RawatJalan[Rawat Jalan] RawatInap --> Box1[Pemeriksaan Perawat Rehabilitasi Medik/Tindakan Fisioterapi/ Terapi Wicara] RawatJalan --> Box2[Ruang Tunggu Rehabilitasi Medik] Box2 --> Box3[Pemeriksaan Perawat Rehabilitasi Medik/Tindakan Fisioterapi/ Terapi Wicara] Box3 --> PasienPulang[Pasien Pulang] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien rawat jalan mendaftar di loket pendaftaran b. Pasien menunggu di ruang tunggu rehabilitasi medik c. Pasien dilakukan pemeriksaan oleh perawat rehabilitasi medik dan dilakukan tindakan fisioterapi/terapi wicara/okupasi terapi d. Apabila telah selesai, pasien pulang e. Untuk pasien rawat inap, terdapat konsultasi/instruksi dari DPJP untuk dilakukan terapi f. Perawat fisioterapi melakukan pemeriksaan dan tindakan terapi di ruang rawat inap

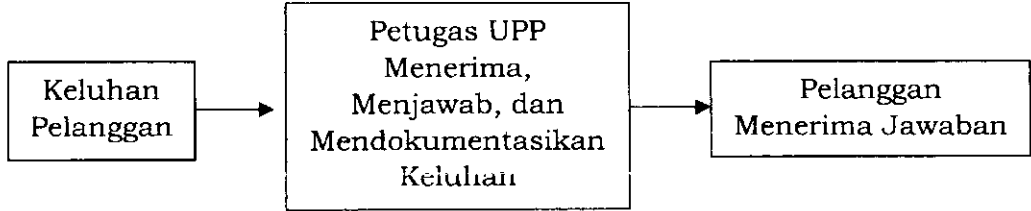
3.	Waktu Pelayanan
	15-60 menit
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	a. Pelayanan Fisioterapi b. Pelayanan Terapi wicara
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;

	<ul style="list-style-type: none"> i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Fisioterapi/Terapi Wicara b. Ruang Tunggu c. Alat Fisioterapi
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Fisioterapis : 2 orang b. Terapis Wicara : 1 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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
	 <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>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Setelah diperiksa dokter, pasien menyerahkan resep b. Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep ke Depo farmasi c. Pasien/keluarga pasien menerima obat
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Non Racikan : 30 menit b. Racikan : 60 menit
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Perbekalan Farmasi b. Resep c. Obat d. Bahan Habis Pakai (BHP)

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 : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang

	<p>yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang Tunggu Pasien</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Meja</p> <p>e. Kursi</p> <p>f. Telepon</p> <p>g. Jaringan Wifi</p>
9.	Jumlah Pelaksana
	<p>a. Apoteker : 8 orang</p> <p>b. Tenaga Teknis Kefarmasian : 7 orang</p> <p>c. Tenaga Administrasi : 3 orang</p>
10.	Kompetensi
	<p>a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing</p> <p>b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun</p>
11.	Pengawasan 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
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku</p>
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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Terdaftar di SIMRS b. Formulir pemeriksaan radiologi dari DPJP terisi lengkap c. SEP (Pasien BPJS) d. Bukti kuitansi pembayaran (Pasien Umum)
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> TanpaPersiapan[Pasien Tanpa Persiapan] Pasien --> DenganPerjanjian[Pasien Dengan Perjanjian] TanpaPersiapan --> RuangTunggu[Ruang Tunggu Radiologi] DenganPerjanjian --> Penjadwalan[Penjadwalan] Penjadwalan --> Kembali[Pasien Kembali Sesuai Jadwal] Kembali --> RuangTunggu RuangTunggu --> RuangPemeriksaan[Ruang Pemeriksaan] RuangPemeriksaan --> Selesai[Selesai] </pre>
	<p>a. Pasien Rawat Jalan :</p> <ol 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, advis dokter, dan waktu pelaksanaan pemeriksaan. 6) Petugas radiologi akan melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter 7) Pasien menunggu di ruang tunggu Instalasi radiologi. 8) Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil (ekpertise).

	<p>9) Setelah hasil pemeriksaan dibaca dokter kemudian diserahkan ke petugas radiologi untuk penyerahan hasil.</p> <p>10) Pasien/keluarga pasien dapat mengambil hasil pemeriksaan 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 instalasi radiologi. 2) Petugas radiologi melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter. 3) Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil (ekspertise). 4) Setelah hasil pemeriksaan dibaca dokter kemudian diserahkan ke petugas loket radiologi untuk penyerahan hasil. 5) 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 Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Radiodiagnostik Konvensional : <ul style="list-style-type: none"> - Thorax - BNO/Abdomen 3 Posisi - Skull, Waters, TMJ, Mandibula, Nasal, Orbita, Mastoid - Pelvis - Vertebra meliputi Lumbosacral, Toracal dan Cervical - Ekstermitas Atas - Ekstremitas Bawah - Bone Survey b. Pemeriksaan Khusus (dengan kontras) : <ul style="list-style-type: none"> - BNO/IVP - Esohagography - Appendicogram - OMD/MD - Urethrography - Cystography - Fistulography c. Pemeriksaan USG : <ul style="list-style-type: none"> - USG Abdomen

	<ul style="list-style-type: none"> - USG Thorax - USG Tiroid - USG Doppler - USG Obgyn - USG Kepala Bayi <p>d. Pemeriksaan CT Scan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ct Scan Kepala - Ct Scan Ekstremitas Atas - Ct Scan Ekstremitas Bawah - Ct Scan Vertebra - Ct Scan Thorax - Ct Scan Abdomen <p>e. Pemeriksaan Mammography</p> <p>f. Pemeriksaan Dental Panoramic</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<p>a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan</p> <p>b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns)</p> <p>c. Website : rsud.bengkayangkayang.go.id</p> <p>d. Email : rsudkabbky@gmail.com</p> <p>e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan</p>
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;</p> <p>b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu Pasien b. Ruang CT Scan c. Ruang Mammography d. Ruang Radiologi e. Ruang USG f. Ruang Dokter sekaligus ruang baca foto (ekspertise) g. Ruang Perawat h. Komputer i. Meja j. Kursi k. Telepon l. Jaringan Wifi m. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis Radiologi : 1 orang b. Perawat Radiologi : 7 orang c. Perawat Umum : 1 orang

10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir permintaan darah terisi lengkap b. SEP (Pasien BPJS)
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD A[Rekrutmen Donor] --> B[Seleksi Donor] B --> C[Pengambilan Darah Donor] C --> D["Pemeriksaan Lab Darah : Uji Gol Darah, Uji Saring IMLTD, Uji Saring Antibodi Donor"] D --> E[Pengolahan Komponen Darah] E --> F[Penyimpanan Darah] F --> G["Pemeriksaan Lab Darah : Uji Gol Darah Pasien dan Donor, Uji Silang Serasi, Uji Saring Antibodi Pasien"] G --> H[Pemberian Darah Kepada pasien] </pre>

	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rekrutmen donor, kemudian seleksi donor b. Bagi yang memenuhi persyaratan untuk melakukan donor, dilakukan pengambilan darah 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
	1 Jam 30 Menit
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	Pelayanan Tranfusi 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"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

	<ul style="list-style-type: none"> d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Penyimpanan Darah b. Peralatan Bank Darah c. Kursi tindakan transfusi d. Meja e. Kursi f. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Patologi Klinik : 1 orang b. Perawat UTD : 4 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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 dipertanggungjawabkan 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. Kuitansi (Bagi Pasien Umum)
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> RawatInap[Rawat Inap] Pasien --> IGD[IGD] Pasien --> RawatJalan[Rawat Jalan] RawatInap --> PetugasLab1[Petugas Lab Mengambil Sampel] RawatInap --> Perawat1[Perawat Ruangan Mengantar Sampel] IGD --> PetugasLab1 IGD --> Perawat1 RawatJalan --> PasienMampu[Pasien Mampu Ke Ruang Lab Sendiri] PetugasLab1 --> HasilLab1[Hasil Lab diambil oleh Perawat ruangan rawat inap/IGD] Perawat1 --> HasilLab1 PasienMampu --> RuangLab[Ruang Laboratorium] RuangLab --> RuangTunggu[Ruang Tunggu Laboratorium] RuangTunggu --> PengambilanSampel[Pengambilan Sampel] PengambilanSampel --> HasilLab2[Hasil Lab dibawa pasien ke ruangan pengirim pemeriksaan] </pre>
	a. Pasien Rawat Jalan/IGD (Pasien stabil dan mampu ke ruang laboratorium sendiri) :

	<ol 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 <p>b. Pasien Rawat Inap/IGD</p> <ol 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
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Cito : ≤ 2 Jam b. Pemeriksaan Kimia darah dan rutin : ≤ 140 Menit
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Hematologi b. Pemeriksaan Kimia Darah c. Pemeriksaan Urinalisa d. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik e. Pemeriksaan Imunologi Serologi f. Pemeriksaan Feses g. Pemeriksaan Cairan Tubuh h. Analisa Gas Darah i. Elektroforesis j. Faal Hemostatatis
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 : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.

8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> 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 h. Ruang Komputer/Reagen i. Gudang j. Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Patologi Klinik : 1 orang b. Perawat Laboratorium : 13 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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)

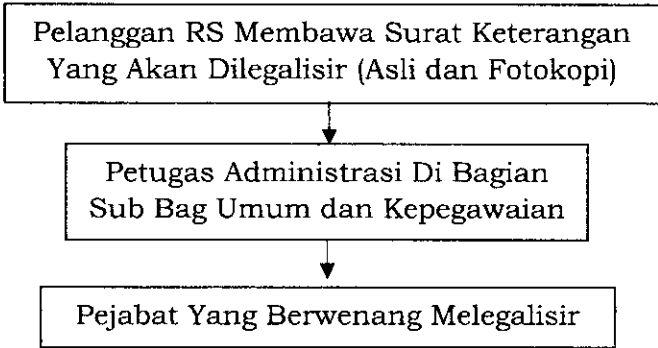
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<p>a. Pasien umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KTP 2) Mengisi formulir yang disediakan di loket pendaftaran 3) Kuitansi <p>b. Pasien dari perusahaan/Instansi pemerintah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KTP 2) Surat permohonan pemeriksaan kesehatan dari perusahaan atau instansi tempat bekerja 3) Mengisi formulir yang disediakan di loket pendaftaran 4) Kuitansi
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Menuju Ruang MCU] --> B[Mengisi Formulir] B --> C[Pemeriksaan oleh Dokter dan Perawat MCU] C --> D[Kasir] D --> E[Menyerahkan kuitansi] E --> F[Pulang Membawa Surat Hasil Pemeriksaan] </pre> <p>Kecuali ada pemeriksaan penunjang (2 hari)</p> </div>
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien menuju loket pendaftaran b. Mengisi formulir yang telah disediakan di loket pendaftaran c. Pasien menuju ruang MCU d. Dilakukan pemeriksaan dokter dan perawat e. Pasien ke kasir untuk membayar biaya pemeriksaan f. Kuitansi pembayaran diserahkan ke petugas MCU g. Pasien dapat pulang dengan membawa hasil
3.	Waktu Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. 30 menit (Surat Keterangan Dokter) b. 2 hari (MCU)

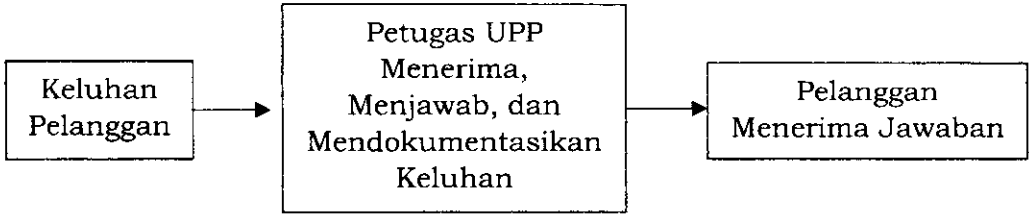
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	a. Surat Keterangan Dokter b. <i>General Medical Check Up</i>
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[<i>Pelanggan Menerima Jawaban</i>] </pre>
	a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan;

	<ul style="list-style-type: none"> j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPSTP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang MCU b. Ruang Tunggu Pasien c. Ruang Administrasi d. Komputer e. Meja f. Kursi
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis (Sesuai Permintaan Check Up) b. Perawat : 2 orang c. Petugas Administrasi : 2 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan

	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
	 <pre> graph TD A["Pelanggan RS Membawa Surat Keterangan Yang Akan Dilegalisir (Asli dan Fotokopi)"] --> B["Petugas Administrasi Di Bagian Sub Bag Umum dan Kepegawaian"] B --> C["Pejabat Yang Berwenang Melegalisir"] </pre>
	<p>a. Pelanggan membawa surat keterangan yang akan dilakukan legalisir (asli dan fotokopi) kepada Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian</p> <p>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</p> <p>c. surat dinaikan ke pejabat yang berhak melakukan legalisir surat tersebut</p> <p>d. Surat/dokumen yang telah dilegalisir diserahkan kepada pelanggan dan mengisi di buku sebagai bukti pengambilan</p>
3.	Waktu Pelayanan
	10 - 30 menit
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya

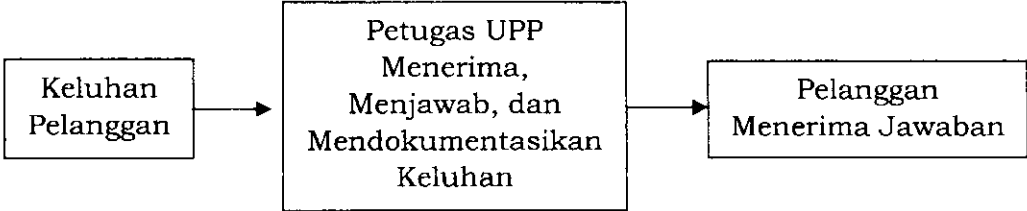
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Legalisir Surat Keterangan Sakit b. Legalisir Surat Keterangan Sehat c. Legalisir Surat Keterangan Kematian
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan;

	<p>j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPSTP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	Ruang Tunggu
9.	Jumlah Pelaksana
	2 orang
10.	Kompetensi
	<p>a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing</p> <p>b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun</p>
11.	Pengawasan 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
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku</p>
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
	<p>a. Asuransi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP - Resume Medis - Formulir Asuransi <p>b. Visum et Repertum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP - Surat Permintaan Visum dari Kepolisian
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<p>a. Asuransi</p> <pre> graph TD A[Pasien/Keluarga Pasien] --> B[Loket Pendaftaran Untuk Permohonan Asuransi] B --> C[Bagian Rekam Medis Untuk Menyiapkan Dokumen Rekam Medik] C --> D[Berkas diisi Petugas Ruang Yang Menangani Pasien] D --> E[Kasir] E --> F[Petugas Menyerah Menyerahkan Berkas Asuransi] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien/keluarga pasien ke loket pendaftaran untuk mengajukan permohonan asuransi 2) Petugas loket menerima surat permintaan dari pihak asuransi atau pasien/keluarga pasien sesuai formulir dari pihak asuransi 3) Petugas loket menyampaikan ke bagian rekam medis untuk menyiapkan dokumen rekam medis pasien 4) Dokumen rekam medik disampaikan ke petugas ruangan yang menangani pasien 5) Petugas ruangan mengisi identitas pasien pada formulir asuransi yang udah tersedia

	<p>6) Petugas ruangan menghubungi dokter DPJP untuk mengisi form asuransi dan membubuhkan tanda tangan</p> <p>7) Pasien/keluarga pasien atau pihak asuransi ke kasir untuk membayar biaya administrasi dan mengambil berkas asuransi</p>
	<p>b. Visum et Repertum</p> <pre> graph TD A[Pihak Kepolisian/ Aparat] --> B[Permohonan Visum] B --> C[Membayar Administrasi Visum] B --> D[Pengisian Visum Oleh Dokter DPJP] C --> E[Kasir] D --> F[Diketik Oleh Petugas Administrasi Di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian] F --> G[Menyerahkan Berkas Visum] </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima surat permintaan visum dari pihak kepolisian 2) Mengisi identitas pasien pada form Visum et Repertum yang udah tersedia 3) Menghubungi dokter DPJP untuk mengisi Form Visum et Repertum dan membubuhkan tanda tangan 4) Pihak Kepolisian ke kasir untuk membayar biaya administrasi 5) Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mengetik surat visum, setelah itu ditanda tangani oleh dokter DPJP dan diberi Cap rumah sakit 6) Pihak Kepolisian dapat mengambil surat visum ke Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3.	Waktu Pelayanan
	3 Hari
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	<ol style="list-style-type: none"> a. Formulir Asuransi b. Surat Visum et Repertum

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 : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang

	<p>yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<p>a. Ruang Tunggu</p> <p>b. Ruang Pelayanan</p> <p>c. Ruang pemeriksaan</p> <p>d. Toilet</p>
9.	Jumlah Pelaksana
	1 orang
10.	Kompetensi
	<p>a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing</p> <p>b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun</p>
11.	Pengawasan 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
	<p>c. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>d. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku</p>
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
	<pre> graph TD A[Jenazah di terima di kamar Jenazah] --> B[Meninggal Wajar] A --> C[Meninggal Tidak Wajar] B --> D[Tindakan Pemulasaran Jenazah] D --> E[Jenazah dibawa Pulang Oleh Keluarga pasien] C --> F[Surat Visum dari Kepolisian] F --> G[Pemeriksaan Visum Luar] G --> H[Kasir] H --> I[Jenazah dibawa Pulang Oleh Keluarga pasien] J[Atas Permintaan Keluarga] -.-> D K[Hasil Visum di ambil oleh Kepolisian] -.-> F </pre>
	a. Jenazah dari IGD/Rawat Inap (meninggal wajar) : <ol 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 petugas kamar jenazah 4) Petugas kamar jenazah melakukan pemulasaran jenazah, memandikan, estitika, pengawetan, pengkafanan dilakukan atas permintaan permintaan atau sesuai kebutuhan 5) Jenazah dikembalikan ke keluarga 6) Membayar jasa retribusi di kasir b. Jenazah meninggal tidak wajar : <ol style="list-style-type: none"> 1) Permintaan visum dari kepolisian 2) Dilakukan pemeriksaan visum luar oleh dokter jaga 3) Hasil surat visum diambil oleh kepolisian 4) Membayar jasa retribusi di kasir c. Jenazah wajar/tidak wajar (Kiriman pihak terkait (Polisi, TNI, Polhut, Bea Cukai, dll) <ol style="list-style-type: none"> 1) Satpam menghubungi petugas kamar jenazah

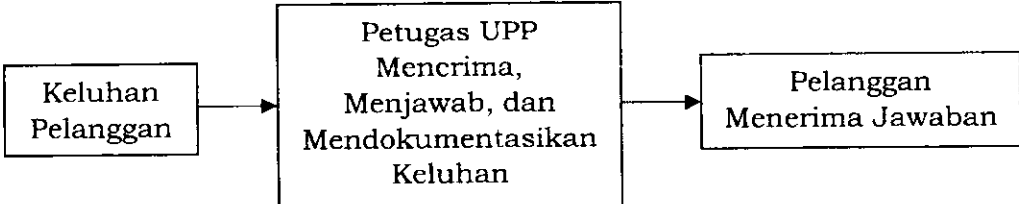
	<ul style="list-style-type: none"> 2) Jenazah diterima petugas di kamar jenazah 3) Petugas kamar jenazah menandatangani berita acara penyerahan jenazah 4) Pihak terkait membuat permintaan visum dari kepolisian 5) Dilakukan pemeriksaan visum luar oleh dokter jaga 6) Hasil surat visum diambil oleh kepolisian 7) Membayar jasa retribusi di kasir
3.	Waktu Pelayanan
	2 Jam
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> a. Visum Et Repertum Luar Pada Jenazah b. Pemulasaran Jenazah
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 : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

	<ul style="list-style-type: none"> e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja memandikan jenazah b. Brankar c. Meja d. Kursi e. Ruang administrasi f. Mobil Jenazah
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Kamar Jenazah : 1 orang b. Dokter : 1 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Administrasi Lengkap (Pasien BPJS) b. SEP (Bagi Pasien BPJS) c. Kuitansi (Bagi Pasien Umum)
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> Rujuk Pasien --> Pulang Pasien --> Meninggal Rujuk --> BPJS[BPJS/Jasa Raharja/Umum] BPJS --> Kasir1[Kasir] Kasir1 --> Supir1[Supir Ambulance] Supir1 --> Dirujuk[Dirujuk Ke RS Rujukan] Pulang --> Kasir2[Kasir] Meninggal --> Kasir2 Kasir2 --> Supir2[Supir Ambulance] Supir2 --> Diantar[Diantar Pulang] </pre> <p style="text-align: center;">Jasa Raharja Tidak Menjamin Biaya Ambulance</p>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Pulang/Meninggal dunia <ul style="list-style-type: none"> 1) Keluarga pasien memesan ambulance melalui petugas di ruangan rawat

	<p>2) Petugas ruangan menghubungi supir ambulance yang bertugas</p> <p>3) Petugas ruangan mengarahkan kepada keluarga pasien untuk ke kasir untuk membayar retribusi pemakaian ambulance</p> <p>4) Supir menyiapkan ambulance untuk mengantar pasien ke tempat yang dituju</p> <p>b. Pasien Rujuk Ke Rumah Sakit Lain</p> <p>1) Untuk Pasien Umum/Jasa Raharja:</p> <p>a) Petugas ruangan menghubungi supir ambulance yang bertugas</p> <p>b) Petugas ruangan mengarahkan kepada keluarga pasien untuk ke kasir untuk membayar retribusi pemakaian ambulance</p> <p>c) Supir menyiapkan ambulance untuk mengantar pasien ke rumah sakit yang dituju</p> <p>d) Saat proses rujuk, pasien didampingi oleh dokter/perawat/bidan</p> <p>2) Untuk Pasien BPJS</p> <p>a) Petugas ruangan menyiapkan administrasi rujukan dengan lengkap (Surat rujukan, surat tugas, SEP, dll)</p> <p>b) Petugas ruangan menghubungi supir ambulance yang bertugas</p> <p>c) Petugas kasir memberikan kwitansi pemakaian ambulance ke petugas rujuk</p> <p>d) Supir menyiapkan ambulance untuk mengantar pasien ke rumah sakit yang dituju</p> <p>e) Saat proses rujuk, pasien didampingi oleh dokter/perawat/bidan</p>
3.	Waktu Pelayanan
	≤ 230 Menit
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
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"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsudbengkayang.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.

8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mobil Ambulance Pasien b. Mobil Ambulance Jenazah c. Garasi Parkir Ambulance
9.	Jumlah Pelaksana
	3 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengunjung RS] --> B[Portal Mauk RS] B --> C[Lapangan Parkir] </pre> </div>

	<ul style="list-style-type: none"> 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>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;

	<p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan;</p> <p>j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	Lapangan Parkir karyawan dan pengunjung RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang
9.	Jumlah Pelaksana
	Dipandu oleh petugas keamanan yang bertugas
10.	Kompetensi
	<p>a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing</p> <p>b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun</p>
11.	Pengawasan 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
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku</p>

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

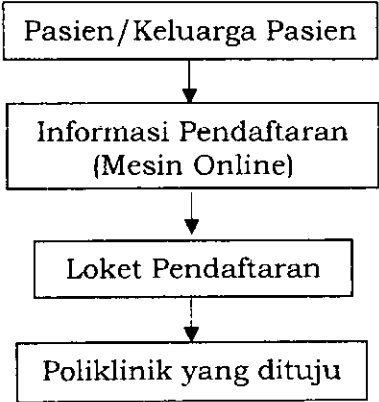
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Bekerjasama dengan pihak kepolisian sebagai pembina keamanan b. Siap bekerja sama, loyal dan bertanggung jawab c. Mampu menjalankan tugas dan fungsi dibidang keamanan dalam upaya menjaga semua sarana dan prasarana yang ada, guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien dan pengunjung RSUD Drs. Jacobus Luna, M. Si Kabupaten Bengkayang.
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD A[Pelanggan Internal (Pegawai RS)] --> C[Penjagaan Pos-Pos Pintu Masuk dan Keluar] B[Pelanggan Eksternal (Pasein 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 dari 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 laoran 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

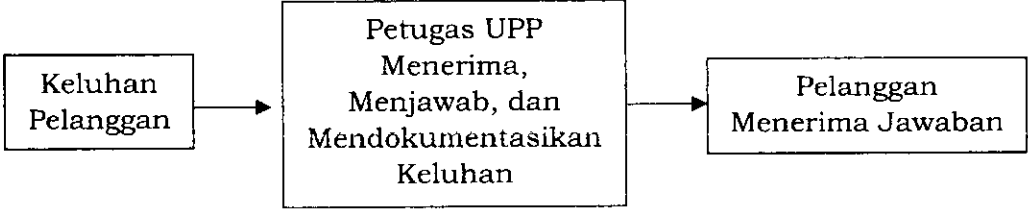
	j. Membuat laporan bulanan kepada pihak-pihak terkait di RSUD Drs. Jacobus Luna, M. Si Kabupaten Bengkayang
3.	Waktu Pelayanan
	24 Jam
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk
	Penjagaan Keamanan di RSUD Drs. Jacobus Luna, M. Si Kabupaten Bengkayang
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;

	<ul style="list-style-type: none"> h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPSTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pos pengamanan b. Meja c. Kursi d. CCTV e. Grup WA Satpam f. Audio Paging System (Pengeras Suara Ke Seluruh Ruangan) g. Alat Pemadam Api Ringan/APAR h. APD i. Alat Komunikasi
9.	Jumlah Pelaksana
	5 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. KTP b. Kartu Berobat RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang c. Kartu Rujukan (Bagi Pasien BPJS) d. Kartu Pengantar (Perusahaan,dll)
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD A[Pasien/Keluarga Pasien] --> B[Informasi Pendaftaran (Mesin Online)] B --> C[Loket Pendaftaran] C --> D[Poliklinik yang dituju] </pre>
	<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. Menunggu di kursi tunggu untuk dipanggil dan dibuatkan form jaminan pelayanan e. Setelah mendapatkan surat jaminan pelayanan dari loket f. Pasien diarahkan ke ruang pemeriksaan dokter sesuai tujuan

3.	Waktu Pelayanan
	5 – 10 Menit
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	a. Dokumen Rekam Medis b. Surat Elegibilitas Pasien (SEP) c. Surat Jaminan Pasien (SJP)
6.	Pengelolaan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] C --> D[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre>
	a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns) c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id d. Email : rsudkabbky@gmail.com e. Lapor SP4N : www.lapor.go.id f. Kotak Saran ❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;

	<ul style="list-style-type: none"> h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah; l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang; m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu b. Komputer c. ATK d. Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	7 orang
10.	Kompetensi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun
11.	Pengawasan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan

	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 (Bagi Pasien BPJS) c. Surat Rujukan (Kalau diperlukan)
2.	Prosedur/Alur Pelayanan
	<pre> graph TD Pasien --> Pemeriksaan Pemeriksaan --> Umum Pemeriksaan --> BPJS Umum --> BolehPulangUmum[Boleh Pulang] Umum --> RawatInapUmum[Rawat Inap] BPJS --> BolehPulangBPJS[Boleh Pulang] BPJS --> RawatInapBPJS[Rawat Inap] BolehPulangUmum --> Kasir Kasir --> UntukMembayar[Untuk Membayar Administrasi dan Obat] RawatInapUmum --> MembawaSurat[Membawa Surat Pengantar Rawat Inap Ke Loker Pendaftaran] MembawaSurat --> MasukRuang[Masuk Ke Ruang Perawatan] BolehPulangBPJS --> MembawaSEP[Membawa SEP Untuk Mengambil Obat] </pre>
	a. Pasien tiba di gedung 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 kartu BPJS

	<p>e. Pasien umum langsung mendapatkan formulir pemeriksaan sedangkan pasien BPJS akan mendapat surat jaminan</p> <p>f. Pasien yang tidak perlu dirawat inap maka diperbolehkan pulang</p> <p>g. Pasien yang harus masuk ruang perawatan , maka keluarga pasien mengurus administrasi rawat inapnya ke loket pendaftaran lagi</p> <p>h. Pasien masuk ruangan perawatan</p>
3.	Waktu Pelayanan
	5 – 10 Menit
4.	Biaya/Tarif
	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk
	Dokumen Rekam Medis
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jawaban"] </pre>
	<p>a. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan</p> <p>b. WhatsApp/SMS : 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns)</p> <p>c. Website : rsud.bengkayangkab.go.id</p> <p>d. Email : rsudkabbky@gmail.com</p> <p>e. Lapor SPN : www.lapor.go.id</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>❖ Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan</p>
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;</p> <p>b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p>

	<p>f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Minimal Pelayanan;</p> <p>j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>k. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 13/ RSUD/ Tahun 2016 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;</p> <p>l. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28 tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang;</p> <p>m. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 001/DPMPTSP-C/2017 Tentang Ijin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<p>a. Ruang Tunggu</p> <p>b. Komputer</p> <p>c. ATK</p> <p>d. Internet</p>
9.	Jumlah Pelaksana
	10 orang
10.	Kompetensi
	<p>a. Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing</p> <p>b. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun</p>
11.	Pengawasan 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
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan standar sarana dan prasarana yang berlaku</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

Direktur

Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si

Kabupaten Bengkayang



dr. Alexander Sinuraya
Pembina Tingkat I

NIP. 19680121 200012 1 004