



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DOKTER SOEDARSO**

Jalan Dokter Soedarso Nomor 1 Pontianak, Kalimantan Barat 78124
Telepon (0561) 737701 Faksimile (0561) 736528
Laman <https://rsuddrsoedarso.kalbarprov.go.id>
Pos-el rsud@kalbarprov.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR: SK/260402/RSUD/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa sebagai upaya mewujudkan kepastian hak dan kewajiban bagi pihak terkait dalam memberikan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka Standar Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 2022, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 204);
11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 Nomor 85);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU :
- Standar Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :
- Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, meliputi:
1. Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
 2. Standar Pelayanan Rawat Jalan
 3. Standar Pelayanan Rawat Inap
 4. Standar Pelayanan Rawat Intensif
 5. Standar Pelayanan Kebidanan
 6. Standar Pelayanan Rawat Gabung
 7. Standar Pelayanan Bedah Sentral
 8. Standar Pelayanan Rehabilitasi Medik
 9. Standar Pelayanan Thalassemia
 10. Standar Pelayanan Unit Medik Sentral
 11. Standar Pelayanan Keteterisasi Jantung
 12. Standar Pelayanan Endoscopy
 13. Standar Pelayanan Farmasi
 14. Standar Pelayanan Radiologi
 15. Standar Pelayanan Radioterapi
 16. Standar Pelayanan Kamar Jenazah
 17. Standar Pelayanan Penyediaan Darah Transfusi
 18. Standar Pelayanan Patologi Anatomi
 19. Standar Pelayanan Laboratorium
 20. Standar Pelayanan Pembayaran Selisih Pasien BPJS Kelas Perawatan Lebih Tinggi

21. Standar Pelayanan Retribusi Jasa Pelayanan Umum Tunai
22. Standar Pelayanan Keamanan
23. Standar Pelayanan Ambulance
24. Standar Pelayanan Perparkiran
25. Standar Pelayanan Legalisir Surat Keterangan Sakit, Surat Keterangan Sehat, dan Surat Keterangan Kematian
26. Standar Pelayanan Rumah Singgah
27. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
28. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap dan Gawat Darurat
29. Standar Pelayanan Permohonan Informasi
30. Standar Pelayanan Peminjaman Dokumen Rekam Medis
31. Standar Pelayanan Asuransi dan Visum Et Repertum
32. Standar Pelayanan Penelitian
33. Standar Pelayanan Magang dan Studi Banding
34. Standar Pelayanan Praktik Klinik

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib 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 Dokter Soedarso.
- KEEMPAT : Dengan diberlakukannya Keputusan ini, maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Nomor SK/020119/RSUD/2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 26 April 2024

DIREKTUR,



HARY AGUNG TJAHYADI

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD DOKTER SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : SK/260402/RSUD/2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

SERVICE DELIVERY																						
1.	Persyaratan																					
	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya 																					
2.	Prosedur / Alur Pelayanan																					
	<div style="text-align: center;"> <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> </div> <p>Pasien tiba di gedung IGD langsung dibawa ke ruang pemeriksaan Triase untuk menentukan derajat kegawat daruratannya → keluarga pasien mendaftarkan pasien di loket pendaftaran → kemudian dilakukan pemeriksaan oleh dokter jaga IGD → jika keadaan pasien tidak gawat darurat → pasien boleh pulang jika pasien memerlukan penanganan selanjutnya → pasien dimasukkan ke dalam ruang observasi → setelah dilakukan pemeriksaan lengkap → pasien di masukan ke ruang rawat inap.</p>																					
3.	Waktu Pelayanan																					
	< 6 Jam																					
4.	Biaya / Tarif																					
	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan Dokter Umum: Rp 40.000,- • Pemeriksaan Dokter Spesialis: Rp 50.000,- 																					
5.	Produk																					
	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan dokter • Penunjang medis • Pengobatan dan tindakan darurat 																					
6.	Pengelolaan Pengaduan																					
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR KeluhanPelanggan[Keluhan Pelanggan] --> PetugasUPP[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] PetugasUPP --> PelangganMenerimaJawaban[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Surat</td> <td>: Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>WhatsApp/SMS</td> <td>: 085346370036</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Website</td> <td>: http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Email</td> <td>: rsud@kalbarprov.go.id</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Lapor SP4N</td> <td>: hhpsoedarso@gmail.com</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td colspan="2">Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426</td> </tr> </tbody> </table>	1.	Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP)		2.	Surat	: Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat	3.	WhatsApp/SMS	: 085346370036	4.	Website	: http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id	5.	Email	: rsud@kalbarprov.go.id	6.	Lapor SP4N	: hhpsoedarso@gmail.com	7.	Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426	
1.	Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP)																					
2.	Surat	: Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat																				
3.	WhatsApp/SMS	: 085346370036																				
4.	Website	: http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id																				
5.	Email	: rsud@kalbarprov.go.id																				
6.	Lapor SP4N	: hhpsoedarso@gmail.com																				
7.	Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426																					

	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Triase • Ruang Tindakan • Ruang Pendaftaran • Ruang Pemeriksaan Dokter • Ruang Dekontaminasi • Ruang Kebidanan • Ruang Kamar Operasi • Ruang Observasi • Ruang Kasir
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis dan Sub Spesialis: 69 orang • Dokter Umum: 25 orang • Paramedis: 33 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan SEP (Bagi Pasien BPJS)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <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> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan persyaratan pada perawat di poliklinik yang dituju. 2. Perawat melakukan anamnese, cek vital sign pasien, menyiapkan pasien untuk diperiksa dokter. 3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan fisik, penegakan diagnosa selanjutnya dan menulis hasil pemeriksaan, rencana pengobatan dan tindak lanjut di rekam medik (status pasien). 4. Bila diperlukan, pemeriksaan penunjang pasien (rontgen, laboratorium, EKG, dll). 5. Pasien kembali ke dokter pemeriksa jika sudah ada hasil penunjang. 6. Pasien dirawat jika hasil pemeriksaan penunjang perlu dirawat. 7. Jika ada resep obat, pasien diarahkan ke farmasi rawat jalan. 8. Jika sudah mendapatkan obat, pasien bisa pulang. 9. Jika pasien non jaminan, sebelum pemeriksaan penunjang dan sebelum ke farmasi rawat jalan, pasien melakukan pembayaran di kasir.
3.	Waktu Pelayanan < 6 Jam
4.	Biaya / Tarif <ul style="list-style-type: none"> • Tanpa Rujukan/dari Rujukan Swasta: Rp 50.000,- • Dengan Rujukan Puskesmas/RSUD Pemerintah: Rp 40.000,-
5.	Produk <ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan dokter • Penunjang medis • Pengobatan dan tindakan
6.	Pengelolaan Pengaduan <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jawaban"] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Pelayanan • Ruang Tunggu Pasien • Bagian Informasi dan Pengambilan Nomor Antrian Elektronik (KiosK) • Komputer • Meja periksa • Meja administrasi • Kursi • Kursi Roda • Ekocardiografi • USG 4 D • EEG • EKG • Laringoscopy • Audiometri • Alat periksa mata • Spirometri • Dental Unit • Pesawat Telepon dan Jaringan Wifi • Pojok Laktasi • WC Disabilitas • Lift • Jalur Evakuasi
9.	Jumlah Pelaksana
	3 - 4 orang pada setiap poli.
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.

13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. SEP (Bagi Pasien BPJS) 2. Formulir Rekam Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> IGD Pasien --> RawatJalan[Rawat Jalan] IGD --> RawatInap[Rawat Inap] RawatJalan --> RawatInap </pre> </div> <p>Pasien datang sendiri, atau dengan rujukan masuk melalui IGD maupun rawat jalan, bila pasien diinstruksikan untuk dirawat inap maka pasien mengurus admisi (Rekam Medik) yang berada di IGD kemudian pasien dimasukkan ke ruang Rawat Inap (VVIP, VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III). Selanjutnya, apabila pasien sembuh maka dapat segera pulang dengan membawa surat ringkasan pasien pulang, apabila pasien butuh penanganan lebih lanjut maka dapat dirujuk ke tingkat yang lebih tinggi, apabila pasien meninggal maka dikemas dan dikirim ke kamar mayat 30 menit pasien dinyatakan meninggal dan apabila kondisi pasien di rawat inap memburuk dan memerlukan pelayanan intensif maka pasien di kirim dan di rawat di ke ruangan intensif setelah mendapat persetujuan DPJP.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> > 6 Jam. Disesuaikan dengan diagnosa dan kondisi pasien.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> Tanpa Rujukan/dari Rujukan Swasta: Rp 50.000,- Dengan Rujukan Puskesmas/RSUD Pemerintah: Rp 40.000,-
5.	Produk
	Pelayanan Rawat Inap Pada RSUD Dokter Soedarso.
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR KeluhanPelanggan[Keluhan Pelanggan] --> PetugasUPP[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] PetugasUPP --> PelangganMenerimaJawaban[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat WhatsApp/SMS : 085346370036 Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id Email : rsud@kalbarprov.go.id Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-

	<p>Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Pasien • Ruang Jaga Perawat • Ruang Kepala Ruangan • Ruang Dokter • Ruang Konsultasi • Ruang Tindakan • Ruang Diskusi • Ruang Administrasi • Ruang Ganti • Ruang Obat • Ruang Linen Bersih • Ruang Alkes • Ruang Linen Kotor • Gudang • Pantry Perawat • Pantry Pasien • Toilet • Kamar Panel • Tangga • Lift
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat: 195 orang • PRT: 9 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

	2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN RAWAT INTENSIF

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. SEP (Bagi Pasien BPJS) 2. Formulir Rekam Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> IGD Pasien --> RawatInap[Rawat Inap] IGD --> RuangIntensif[Ruang Intensif] RawatInap --> RuangIntensif subgraph Criteria [Sesuai Kriteria] RuangIntensif end </pre> </div> <p>Pasien datang sendiri, atau dengan rujukan masuk melalui IGD, pasien diinstruksikan untuk dirawat inap maka pasien mengurus admisi (Rekam Medik) yang berada di IGD kemudian pasien dimasukkan ke ruang rawat inap sesuai kriteria pasien yang akan dimasukkan ke ruang intensif (ICU, ICCU, NICU/PICU) atau ke ruang HCU. Apabila kondisi pasien di intensif maupun HCU mengalami perbaikan maka dapat dipindahkan ke ruangan perawatan biasa dan apabila pasien mengalami perburukan kondisi maka dipindahkan ke ruangan intensif. Pada saat di ruangan intensif pasien dapat terjadi kematian, maka pasien yang meninggal akan dikirim ke kamar mayat 30 menit sesudah pasien meninggal. Selanjutnya apabila pasien sembuh maka dapat segera pulang dengan membawa surat ringkasan pasien pulang, apabila pasien butuh penanganan lebih lanjut maka dapat dirujuk ke tingkat yang lebih tinggi.</p> <p>Adapun kriteria pasien yang masuk ke ruang intensif :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intensive Care Unit (ICU): <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Prioritas 1: pasien sangat kritis, tidak stabil yang memerlukan perawatan intensif, dengan bantuan alat-alat ventilasi, monitoring dan obat-obatan vasoaktif kontinyu dan lain-lain. b. Pasien Prioritas 2: memerlukan pelayanan pemantauan canggih dari ruang intensif, potensial segera memerlukan pemantauan dan terapi intensif. c. Pasien dengan sakit kritis, dan tidak stabil dimana status kesehatan sebelumnya, penyakit yang mendasari atau penyakit akutnya, baik masing-masing atau kombinasinya, sangat mengurangi kemungkinan kesembuhan dan/atau, mendapat manfaat dari terapi di ICU. Pasien ini mungkin mendapat terapi intensif untuk mengatasi penyakit akut, tetapi usaha terapi mungkin tidak sampai melakukan intubasi dan resusitasi kardiopulmoner. 2. PICU (Pediatric Intensive Care Unit): <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien dengan gagal organ tunggal dan multi organ yang mempunyai risiko tinggi untuk terjadi komplikasi dan perburukan. b. Sistem kardiovaskuler: ancaman aritmia jantung, PJB dengan decompensasi cordis, potensi gagal nafas atau spell, syok sepsis, hipovolemik, neurologik, anafilaksis, kardiogenik. 3. Sistem pernafasan: bronkopneumonia berat, croup disease, post bronkoskopi corpus alenium, post trakeostomi, abses laring, bronkiolitis, asma serangan berat, status asmatikus, ancaman gagal nafas dan gagal nafas, efusi pleura masif, memerlukan oksigenisasi intensif dan agresif. 4. Sistem saraf: penurunan kesadaran yang disebabkan oleh infeksi saraf pusat meningitis dan ensefalitis, encephalopathy yang disebabkan gangguan metabolik dan gangguan elektrolit, cedera kepala, peningkatan TIK yang disebabkan infeksi SSP, SOL, perdarahan intrakranial, ancaman herniasi, status konfusif dan status epileptikus.

5. Sistem saluran cerna: perdarahan saluran cerna atas dan bawah yang masif, coma hepaticum, short bowel syndrome, NEC.
6. Sistem endokrin: DKA, CAH dengan gangguan elektrolit.
7. Hematologi: Hiperleukositosis, tumor lisis syndrome, keganasan dengan perdarahan.
8. Pasien yang memerlukan perawatan preoperatif dan postoperatif yang memerlukan resusitasi cairan dan elektrolit.
9. Sistem ginjal dan saluran kemih: gagal ginjal dengan ensefalopati uremia, GNAPS dengan krisis hipertensi.
10. Alergi dan imunologi: SLE dengan ensefalopati, HSP dengan perdarahan saluran cerna.
11. Intoksikasi jengkol, makanan.
12. Intoksikasi obat.
13. Near Drowning.
14. Infeksi: DSS, sepsis berat, syok septik.
15. Gizi buruk dengan ranatan dan syok, gangguan pernafasan (penyakit penyerta atau komplikasi).
16. Pasien yang memerlukan nutrisi parenteral total atau parsial.
17. NICU (Neonatal Intensive Care Unit)

Bayi – bayi yang memerlukan terapi intensif:

 1. Prioritas 1: didahulukan rawat NICU, dibandingkan bayi yang memerlukan pantauan intensif.
 2. Prioritas 2: bayi sakit kritis atau terminal dengan prognosis yang jelek untuk sembuh.
 3. Prioritas 3: penilaian objektif atas beratnya penyakit dan prognosis digunakan untuk menentukan prioritas pasien masuk NICU.

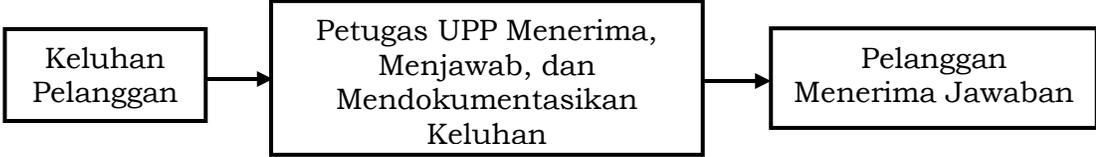
Dokter NICU berwenang menentukan masuk atau tidaknya pasien untuk kasus-kasus atau perkecualian yang kurang atau tidak memenuhi kriteria seperti:

 - 1) Brain death, kecuali dipersiapkan untuk donor organ
 - 2) Untuk perawatan yang nyaman tapi pasien menolak life support
 - 3) Vegetatif Permanent

Pasien yang dirawat di ruang intensif akan dirawat oleh DPJP sesuai kebutuhan pelayanan pasien.

Bila pasien yang dirawat di ruang intensif mengalami kondisi perbaikan/ stabil pasien dapat dipindahkan ke ruang perawatan HCU atau ruang biasa dengan persetujuan DPJP. Bila pasien sudah sembuh pasien dapat dipulangkan oleh DPJP.

Bila pasien meninggal, pasien dapat dibawa ke kamar mayat 30 menit setelah meninggalnya pasien.
18. ICCU (Intensive Coronary Care Unit) :
 - 1) Pasien dikirim dari IGD oleh dokter jaga yang sudah dikonsultasikan ke dokter spesialis kardiologi.
 - 2) Pasien dikirim dari Poli Rawat Jalan Kardiologi oleh dokter spesialis kardiologi dengan indikasi Rawat Inap ICCU.
 - 3) Pindahan dari ruang perawatan selain ruang ICCU yang mempunyai indikasi perawatan di ICCU berdasarkan jawaban konsultasi dan dokter spesialis kardiologi.
 - 4) Rujukan dari Rumah Sakit lain melalui IGD setelah dikonsultasikan ke dokter spesialis kardiologi.
 - 5) Memenuhi kriteria indikasi dan bersedia dirawat di ICCU.
 - 6) Indikasi pasien masuk ICCU :
 - Sindroma Koroner Akut (SKA) tanpa atau dengan komplikasi dan mungkin disertai penyakit lain.
 - Syok Kardiogenik.
 - Kegawatiran irama jantung (Aritmia yang gawat yang mengancam jiwa).
 - Gagal Jantung dan oedema paru akut.
 - Kegawatiran Hipertensi disertai kegawatiran kardiovaskuler.
 - Kegawatiran penyakit jantung katub.
 - Kegawatiran penyakit jantung kongenital.
 - Kegawatiran vaskuler.
 - Kegawatiran Kardiovaskuler yang lain (endokarditis, miokarditis, temponade jantung, trauma jantung).

	<ul style="list-style-type: none"> • Penyakit Jantung lain yang memerlukan pemantauan hemodinamik untuk evaluasi terapi. <p>19.HCU (High Care Unit) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tingkat kesadaran. 2) Fungsi pernafasan dan sirkulasi dengan interval waktu minimal 4 (empat) jam atau disesuaikan dengan keadaan pasien. 3) Oksigenisasi dengan menggunakan oksimeter secara terus menerus. 4) Keseimbangan cairan dengan interval waktu minimal 8 (delapan) jam atau disesuaikan dengan keadaan pasien. <p>Sedangkan tindakan medik dan asuhan keperawatan yang dilakukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Bantuan Hidup Dasar / Basic Life Support (BHD/BLS) dan Bantuan Hidup Lanjut Advanced Life Support (ALS) <ul style="list-style-type: none"> • Jalan nafas (airway) : membebaskan jalan nafas, bila perlu menggunakan nasopharingeal, Dokter HCU juga harus mampu melakukan intubasi endotrakea bila diindikasikan dan segera memindahkan / merujuk pasien ke ICU. • Pernafasan / ventilasi (breathing) : mampu melakukan bantuan nafas (breathing support) dengan bag - mask - valve. • Sirkulasi (circulation) : resusitasi cairan tindakan defibrilasi, tindakan kompresi jantung luar. b. Terapi Oksigen Memberikan oksigen sesuai kebutuhan pasien dengan berbagai alat pengalir oksigen, seperti : kanul nasal, sungkup muka sederhana, sungkup muka dengan reservoir, sungkup muka dengan katup dan sebagainya. c. Penggunaan obat-obatan untuk pemeliharaan / stabilisasi (obat inotropik, obat anti nyeri, obat aritmia jantung, obat-obatan yang bersifat vasoaktif, dan lain-lain). d. Nutrisi interal atau nutrisi parenteral campuran. e. Fisioterapi sesuai dengan keadaan pasien. f. Evaluasi seluruh tindakan dan pengobatan yang telah diberikan. Bila diperlukan dapat dirujuk keatas ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi.
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • > 6 jam. • Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • ICU (<i>Intensive Care Unit</i>) • ICCU (<i>Intensive Coronary Care Unit</i>) • PICU/NICU (<i>Pediatric Intensive Care Unit/Neonatal Intensive Care Unit</i>) • HCU (<i>High Care Unit</i>)
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426

	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Rawat Inap • Ruang Pasien • Ruang Jaga Perawat (Nurse Station) • Ruang Kepala Ruang • Ruang Dokter • Ruang Diskusi • Ruang Administrasi • Ruang Ganti • Ruang Obat • Ruang Linen Bersih • Ruang Alkes • Ruang Linen Kotor • Gudang • Pantry Perawat • Pantry Pasien • Toilet • Kamar Panel • Tangga • Lift
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat : 57 orang • PRT : 5 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN KEBIDANAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. SEP (Bagi Pasien BPJS) 2. Formulir Rekam Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> TriaseKebidanan[Triase Kebidanan] TriaseKebidanan --> IbuHamil[Ibu hamil] TriaseKebidanan --> PenyakitKandungan[Penyakit Kandungan] IbuHamil --> OKIGD1[OK IGD] IbuHamil --> ICUICCU1[ICU/ICCU] IbuHamil --> RuangBersalin[Ruang Bersalin] PenyakitKandungan --> OKIGD2[OK IGD] PenyakitKandungan --> ICUICCU2[ICU/ICCU] PenyakitKandungan --> RuangNifas[Ruang Nifas / Penyakit Kandungan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila ada pasien ibu hamil datang ke IGD diarahkan ke ruang Triase kebidanan. 2. Pendamping pasien diarahkan untuk melakukan pendaftaran di Rekam Medik rawat inap. 3. Bidan melakukan anamnese, pemeriksaan kebidanan dan pemeriksaan penunjang. 4. Bidan berkoordinasi dengan dokter jaga IGD. 5. Dokter jaga IGD melakukan pemeriksaan selanjutnya berkolaborasi dengan dokter spesialis obgyn. 6. Dokter spesialis obgyn melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, perencanaan tindak lanjut dan menuliskannya di rekam medik. 7. Apabila diperlukan, pasien dilakukan pemeriksaan penunjang (laboratorium, EKG, CTG, USG, Rapid test dll). 8. Pasien dipersiapkan untuk tindakan selanjutnya di ruang maternal, ruang operasi, ruang nipas atau ruang perawatan lainnya (ICU, ICCU, dll).
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • > 6 jam. • Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	Pelayanan Obstetri Ginekologi.
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR KeluhanPelanggan[Keluhan Pelanggan] --> PetugasUPP[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] PetugasUPP --> PelangganMenerimaJawaban[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id

	<p>5. Email : rsud@kalbarprov.go.id</p> <p>6. Lapor SP4N : hhpsedarso@gmail.com</p> <p>7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Pelayanan (triase kebidanan, ruang maternal dan ruang nifas) • Ruang Tunggu Pasien • Komputer • USG • CTG • Brankar • Meja • Kursi • Kursi Roda • Pesawat Telepon • Jaringan Wifi • Jalur Evakuasi
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Kandungan Konsulen Obstetri Sosial : 2 orang • Dokter Spesialis Kandungan Konsulen Onkologi : 1 orang • Dokter Spesialis Kandungan Konsulen Fertilitas : 1 orang • Dokter Spesialis Kandungan : 1 orang • Bidan IGD Kebidanan dan Ruang Maternal : 37 orang • Bidan Ruang Nifas : 23 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN RAWAT GABUNG

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. SEP (Bagi Pasien BPJS) 2. Formulir Rekam Medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <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> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bayi Baru Lahir (BBL) spontan diruang bersalin, keluarga dianjurkan ke MR untuk mengurus administrasi, kemudian ibu dan bayi pindah ke ruang nifas. 2. BBL dengan tindakan persalinan, asfiksia ringan/sedang masuk ke ruang Perinatologi, setelah keadaan ibu dan bayi membaik, bayi dipindahkan ke ruang nifas untuk rawat gabung dengan ibunya. 3. BBL dengan SC di OK IGD/OK IBS ke MR untuk mengurus status rawat inap kemudian ke ruang Perinatologi, setelah keadaan membaik baik ibu maupun bayi, bayi dipindah ke ruang nifas untuk rawat gabung bersama ibunya. 4. Setelah kondisi ibu dan bayi baik dan diizinkan pulang oleh DPJP, bayi pulang bersama dengan ibunya.
3.	Waktu Pelayanan
	> 2 jam.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Perawatan Bayi • Konseling ASI Eksklusif • ASI Eksklusif
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hppoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-

	<p>Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Pelayanan (ruang nifas) • Box Bayi • Ruang Memandikan dan Perawatan Tali Pusar • Alat Perawatan Bayi • Ruang Konseling ASI • Ruang Tunggu Pasien • Komputer • Meja • Kursi • Pesawat Telepon • Jaringan Wifi • Jalur Evakuasi
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Penyakit Anak : 5 orang • Bidan Ruang Nifas : 19 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN BEDAH SENTRAL

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. Pemeriksaan penunjang sudah lengkap 2. Inform Consent bedah dan anastesi sudah diisi lengkap 3. Lembar konsultasi sudah disetujui 4. Formulir assesmen bedah sudah diisi lengkap 5. Penandaan daerah operasi sudah ada
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<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> <p>Pasien → Instalasi rawat jalan (Kepastian mendapat kamar perawatan) → konsul internis, konsul anastesi, <i>informed consern</i> (option: konsul paru, konsul anak, konsul jantung).</p> <p>Pasien → IGD → Instalasi rawat inap → konsul internis, konsul anastesi, <i>informed consern</i> (option: konsul paru, konsul anak, konsul jantung) → daftar ke IBS → apabila tidak lengkap → tunda, kembali ke instalasi rawat inap. Apabila lengkap → operasi → <i>recovery room</i> → dijemput petugas rawat inap → selesai.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal 1 jam. • Maksimal 8 jam.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Kebidanan • THT • Mata • Bedah Urologi • Bedah Mulut • Bedah Umum • Bedah Syaraf • Bedah Orthopedi • Bedah Plastik • Anestesi • Onkologi • Bedah Toraks Kardiovaskular • Bedah Anak
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jawaban"] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1

	<p>Pontianak, Kalimantan Barat</p> <p>3. WhatsApp/SMS : 085346370036</p> <p>4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id</p> <p>5. Email : rsud@kalbarprov.go.id</p> <p>6. Lapor SP4N : hppoedarso@gmail.com</p> <p>7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Penerimaan Pasien Operasi (6 Tempat Tidur) • Kamar Operasi (8 Kamar Operasi dan 1 Kamar Operasi Lokal) • Depo Farmasi • Ruang Alat Steril • Recovery Room (Terdiri dari 6 Tempat Tidur) • Ruang Perawat • Aula Pertemuan • Ruang Kepala Ruangan OK dan Administrasi • Ruang Kepala Instalasi OK dan Dokter Anestesi • Ruang Ganti Pakaian Dokter Pria • Ruang Ganti Pakaian Dokter Wanita • Ruang Ganti Pakaian Perawat Bedah • Ruang Penjadwalan Operasi • Ruang Istirahat • Musholla • Toilet • Gudang
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Instalasi: 1 Orang • Kepala Ruangan: 1 Orang • Dokter Bedah: 29 Orang (Termasuk Kepala Instalasi) • Dokter Anestesi: 5 Orang • Penata Anestesi: 8 Orang

	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat Anestesi: 10 Orang • Perawat Bedah: 19 Orang • Perawat Recovery Room: 2 Orang • Administrasi: 3 Orang • Pekarya Rumah Tangga: 2 Orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. Lembaran konsul dari dokter spesialis 2. SEP (untuk pasien BPJS) 3. Kwitansi (untuk pasien umum)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Ruang Tunggu Rehab Medik] B --> C[Pemeriksaan Dokter Rehab Medik / Tindakan Fisioterapi/ Terapi Wicara / Okupasi Terapi] C --> D[Pasien pulang] </pre> </div> <p>Pasien mendaftarkan di loket pendaftaran → pasien menunggu di ruang tunggu rehab medik → dilakukan pemeriksaan oleh dokter → apabila telah selesai pasien pulang.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	15 – 60 menit.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dokter rehabilitasi medik • Pelayanan fisioterapi • Pelayanan terapi wicara • Pelayanan okupasi terapi
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Petanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

	<p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Instalasi Rehabilitasi Medik • Ruang Tunggu • Ruang Konsultasi Dokter Rehabilitasi Medik • Ruang Fisioterapi • Ruang Terapi Wicara • Ruang Okupasi Terapi • Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik: 1 orang • Fisioterapis: 8 orang • Terapis Wicara: 1 orang • Okupasi Terapis: 1 orang • Administrasi: 1 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN THALASSEMIA

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. SEP 2. Instruksi Medis dari DPJP
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> Ruang[Ruang Pelayanan Thalassaemia] Ruang --> Tindakan Tindakan -- "Jika diperlukan" --> Observasi Observasi -- "Pasien Umum" --> Kasir Observasi -- "Pasien BPJS" --> Pulang Kasir --> Pulang </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Thalassaemia datang ke poli pelayanan untuk pengambilan obat atau melakukan transfusi dan pemeriksaan penunjang yang lain. 2. Bila akan transfusi pasien melakukan pengecekan HB di laboratorium, HB minimal 9 dapat melakukan transfusi. Dibuat pengantar ke PMI. Dilanjutkan transfusi di ruang Thalassaemia atau dibangsal perawatan jika tidak memungkinkan di ruang Thalassaemia. 3. Dilakukan observasi kepada pasien Thalassaemia. 4. Bagi pasien Umum melakukan pembayaran ke Kasir terlebih dahulu sebelum pulang. 5. Bagi pasien BPJS dapat langsung pulang setelah observasi.
3.	Waktu Pelayanan
	4 jam
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan Darah Perifer Lengkap • Pemeriksaan Kadar Feritin • Pemeriksaan Ureum, Creatinine, SGOT, SGPT • Pemeriksaan Kesehatan Gigi • Pemeriksaan Psikologi • Transfusi Darah One Day Care • Edukasi
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR Keluhan[Keluhan Pelanggan] --> UPP[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] UPP --> Jawaban[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036

	<p>4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id</p> <p>5. Email : rsud@kalbarprov.go.id</p> <p>6. Laport SP4N : hpssoedarso@gmail.com</p> <p>7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Pelayanan • TV • Ruang dan alat bermain • Website
9.	Jumlah Pelaksana
	Perawat: 4 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan standar sarana dan prasarana yang berlaku.

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

10. STANDAR PELAYANAN UNIT MEDIK SENTRAL

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Pas foto ukuran 3x4 sebanyak 1 (satu) lembar 3. Mengisi formulir yang disediakan diruang Unit Medik Sentral 4. Kuitansi • Pasien dari Perusahaan / Instansi Pemerintah: Surat permohonan pemeriksaan kesehatan dari perusahaan atau instansi tempat bekerja
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Menuju Ruang UMS] --> B[Mengisi formulir] B --> C[Pemeriksaan Oleh Dokter] C --> D[Kasir] D --> E[Menyerahkan Kuitansi] E --> F[Pulang Dengan Membawa Hasil] </pre> <p>Kecuali ada pemeriksaan penunjang (2 hari)</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju Ruang UMS. 2. Pasien mengisi formulir yang telah disediakan di Ruang UMS. 3. Dilakukan pemeriksaan oleh Dokter. 4. Pasien ke Kasir untuk membayar biaya pemeriksaan. 5. Kuitansi pembayaran diserahkan kembali kepada petugas UMS. 6. Pasien dapat pulang dengan membawa hasil.
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • 30 menit (Surat Keterangan Dokter) • 2 hari (<i>Medical Check Up</i>)
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Dokter (SKD) • <i>General Medical Check Up</i>
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Petanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426

	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Unit Medik Sentral (UMS) • Ruangan Tunggu Pasien • Ruang Periksa • Ruang Administrasi • Ruang Antrian Nomor • Komputer • Meja Periksa • Meja Administrasi • Kursi
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis (Sesuai Permintaan Check Up) • Dokter Umum: 1 Orang • Perawat: 2 Orang • Petugas Administrasi: 2 (Satu) Orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

	2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN KATETERISASI JANTUNG

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar tindakan kateterisasi jantung dari Poli Jantung 2. SEP (untuk pasien BPJS) 3. Informed Consent
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Masuk ke Ruang Cathlab] --> B[Informed Consent] B --> C[Tindakan] C --> D[Ruang Observasi] D --> E[ICCU] E --> F[Pulang] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju Ruang Cathlab. 2. Mengisi lembar informed consent. 3. Dilakukan tindakan kepada pasien. 4. Pasien di observasi diruang observasi. 5. Pasien dirawat di ruang ICCU.
3.	Waktu Pelayanan
	30 menit - 2 jam
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Pericardiocentesis • Percutaneous Coronary Angiografi • Percutaneous Coronary Intervensi • Arteriografi • Pericardiosintesis • TPM • PPM
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Petanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.

MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Instalasi Catheterisasi Laboratorium • Ruang Tunggu • Ruang Konsultasi Dokter • Ruang Recovery Sebelum Tindakan • Ruang Recovery Setelah Tindakan • Ruang Monitoring Hemodinamik • Ruang Exam (Tindakan) • Ruang Panel • Ruang Apotek • Ruang Spool Hook • Ruang Ganti Petugas • Toilet Pasien dan Petugas
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Jantung Intervensi: 2 (dua) orang • Scrub nurse diagnostik: 1 orang • Scrub nurse intervensi: 1 orang • Perawat cardiologi dasar: 2 orang • Perawat cathlab: 3 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

	2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

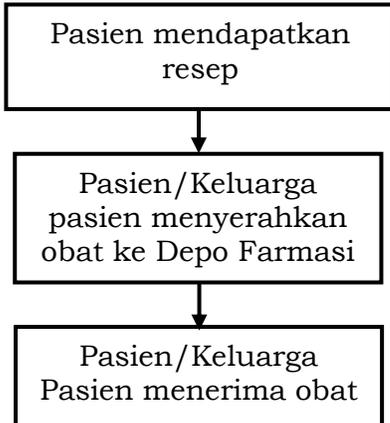
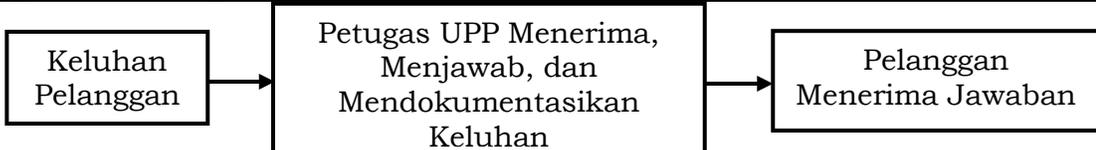
12. STANDAR PELAYANAN ENDOSCOPY

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> Surat Pengantar dari Poliklinik Gastro Entero Hepatologi (GEH). Bukti pembayaran dari kasir. Informed Consent yang telah diisi dan ditandatangani oleh pasien. Hasil pemeriksaan darah dari laboratorium. Pasien BPJS: <ol style="list-style-type: none"> SEP (untuk pasien BPJS)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> RuangEndoscopy[Ruang Endoscopy] RuangEndoscopy --> Tindakan[Tindakan] Tindakan --> RuangObservasi[Ruang Observasi] RuangObservasi -- Pasien Umum --> Kasir[Kasir] RuangObservasi -- Pasien BPJS --> Pulang[Pulang] Kasir --> Pulang </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pasien menuju ruang Endoscopy. Dilakukan Tindakan Endoscopy kepada pasien. Selanjutnya pasien dilakukan observasi di ruang observasi. Bagi pasien umum, dilakukan pembayaran terlebih dahulu ke kasir. Bagi pasien BPJS bisa langsung pulang.
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> Endoskopi Atas: 30 Menit Endoskopi Bawah: 1 Jam <p style="text-align: right;">} Dengan Narkosa</p>
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> Endoscopy Atas Endoscopy Bawah
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR Keluhan[Keluhan Pelanggan] --> UPP[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] UPP --> Jawaban[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat WhatsApp/SMS : 085346370036 Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id Email : rsud@kalbarprov.go.id Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.

MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Endoskopi • Ruangan Tunggu Pasien • Ruang Periksa • Ruang Administrasi • Ruang Petugas • Komputer • Meja Periksa • Meja Administrasi • Kursi • Alat Endoskopi Set • Fibroscant • USG Set • EUS Set • Polypectomy Endoskopi Set • ERCF • Woser Set • Pesawat Telepon dan Jaringan Wifi • WC
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Penyakit dalam Konsulen Gastro Entero Hepato (GEH) • Perawat terlatih: 2 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.

13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

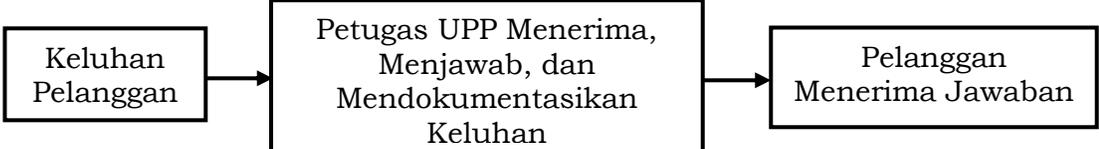
13. STANDAR PELAYANAN FARMASI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan Resep Dokter
2.	Prosedur / Alur Pelayanan <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pasien mendapatkan resep] --> B[Pasien/Keluarga pasien menyerahkan obat ke Depo Farmasi] B --> C[Pasien/Keluarga Pasien menerima obat] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Setelah diperiksa dokter, pasien mendapatkan resep. Pasien / Keluarga pasien menyerahkan resep ke Depo Farmasi. Pasien / Keluarga pasien menerima obat.
3.	Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Non Racikan : 30 menit. • Racikan : 60 menit.
4.	Biaya / Tarif <ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk <ul style="list-style-type: none"> • Perbekalan farmasi • Resep • Obat • BHP
6.	Pengelolaan Pengaduan <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Laporan SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara

	<p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Pelayanan • RuangTunggu Pasien • Komputer • Media Informasi • Meja • Kursi • Pesawat Telepon • Jaringan Wifi
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoteker: 11 orang • Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK): 13 orang • Tenaga Administrasi: 5 orang • Reseptur: 4 orang • Portir: 3 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

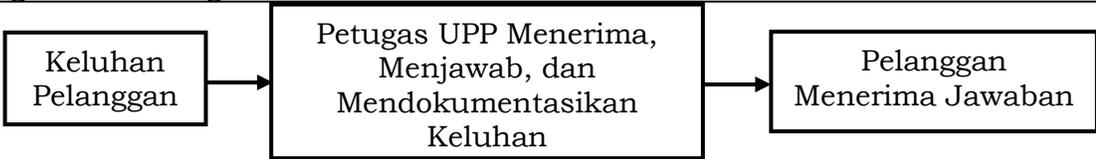
SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pemeriksaan radiologi dari pengirim. 2. SEP dan SJP (Rawat Jalan). 3. Bukti Kwitansi Pembayaran (Pasien Umum).
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien --> TanpaPersiapan[Pasien tanpa persiapan] Pasien --> DenganPerjanjian[Pasien dengan perjanjian] DenganPerjanjian --> Penjadwalan[Penjadwalan] Penjadwalan --> Kembali[Pasien Kembali Sesuai Jadwal] TanpaPersiapan --> RuangTunggu[Ruang Tunggu] Kembali --> RuangTunggu RuangTunggu --> KamarPemeriksaan[Kamar Pemeriksaan] KamarPemeriksaan --> Selesai[Selesai] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien/keluarga pasien menyerahkan surat permintaan foto ke petugas radiologi. 2) Pasien dengan perjanjian diberikan jadwal pemeriksaan. 3) Pasien menunggu di ruang tunggu. 4) Hasil foto yang sudah di ekspertise oleh radiolog langsung diserahkan kepada pasien/keluarga. 5) Untuk pemeriksaan foto diatas jam 12.00 WIB hasil foto akan diserahkan kepada pasien/keluarga keesokan harinya (kecuali hari libur).
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan Cito: 1 jam. • Pemeriksaan Rutin: 24 jam.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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, Thoracal dan Cervikal - Ekstremitas Atas - Ekstremitas Bawah - Bone Survey 2. Pemeriksaan Khusus (dengan kontras), meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - BNO / IVP - Esophagography - OMD / MD - Appendicogram - Urethrography - Cystography - Fistulography

	<p>3. Pemeriksaan USG :</p> <ul style="list-style-type: none"> - USG Abdomen - USG Thorax - USG Tiroid - USG Doppler - USG Mammae - USG Obgyn - USG Kepala Bayi <p>4. Pemeriksaan CT Scan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ct Scan Kepala (3D), Sinus, Orbita, Mastoid, Maxillofacial - Ct Scan Ekstremitas Atas - Ct Scan Ekstremitas Bawah - Ct Scan Vertebra - Ct Scan Thorax - Ct Scan Abdomen - Ct Scan Cardiac - Calcium Score - Ct Scan Angiography <p>5. Pemeriksaan MRI :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MRI Brain dan MRA - MRI Ekstremitas - MRI Vertebra - MRI Abdomen, Pelvis dan MRCP <p>6. Pelayanan C-Arm dikamar bedah</p> <p>7. Pemeriksaan Mammography</p> <p>8. Pemeriksaan Panoramic dan Cephalometri</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"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

	<p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran pasien • Kamar 1, untuk pemeriksaan konvensional dan panoramic • Kamar 2, untuk pemeriksaan khusus (dengan kontras) • Kamar 3, untuk pemeriksaan konvensional • Ruang Ct Scan • Kamar Mammography • Ruang USG sekaligus ruang baca foto (ekspertise) • Ruang MRI • Ruang Tunggu Pasien • Kamar Jaga • Ruang Tamu • Ruang Tindakan Keperawatan • Loket Pengambilan Hasil • Toilet
9.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Radiologi : 3 orang • D4 Radiologi : 5 orang • D3 Radiologi : 13 orang • Fisikawan Medis : 3 orang • Perawat Radiologi : 2 orang • Fungsional Umum : 4 orang
10.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun.
11.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung.</p>
12.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.</p>
13.	<p>Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

15. STANDAR PELAYANAN RADIOTERAPI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. Surat Rujukan 2. KTP atau Tanda Pengenal Lain 3. SEP (Pasien BPJS)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Nurse Station / Meja Perawat] B --> C[Ruang Pemeriksaan Dokter] C --> D[Tidak Ada Indikasi Radiasi] D --> E[Kembali ke Dokter Perujuk] C --> F[Ada Indikasi Radiasi] F --> G[Data Tidak Lengkap] F --> H[Data Lengkap] G --> I[Lengkapi Data: Pemeriksaan Tambahan (Laboratorium, Radiologi, Patologi Anatomi) dan Lain-Lain] I --> C H --> J[CT Simulator] J --> K[Radiasi di Linac] K --> L[Selesai Radiasi] L --> E </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pasien melakukan pendaftaran dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Perawat melakukan kajian awal keperawatan di <i>nurse station</i>. Pasien dipanggil ke Ruang Poli untuk dilakukan anamnesis, pemeriksaan fisik, penegakkan diagnosis dan selanjutnya dokter menulis hasil pemeriksaan, rencana pengobatan, dan tindak lanjut di rekam medik (status pasien). Bila diperlukan pemeriksaan penunjang tambahan (rontgen, laboratorium, patologi anatomi, dll), maka dokter akan memberikan pengantar kepada pasien dan kembali ke dokter jika sudah ada hasil penunjang. <ul style="list-style-type: none"> Bila tidak terdapat indikasi radiasi, maka pasien akan dikembalikan ke perujuk. Bila terdapat indikasi radiasi, maka akan dilakukan persiapan berupa pengisian <i>informed consent</i> dan penjadwalan CT Simulator. Bila ada resep obat, dokter akan meresepkan dan pasien diarahkan ke farmasi rawat jalan. Pasien datang kembali sesuai jadwal CT Simulator dan setelah tindakan pasien dipersilahkan pulang dan menunggu jadwal radiasi. Pasien akan dihubungi melalui telepon ketika jadwal radiasi sudah ditentukan. Pasien datang kembali sesuai jadwal radiasi dan mendapatkan pelayanan radiasi.
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan Pendaftaran: < 15 menit Kajian Awal Keperawatan: < 15 menit Konsultasi Dokter: 20 – 30 menit CT Simulator: 30 – 90 menit Radiasi: 10 – 30 menit Standar waktu di atas dapat berubah sesuai kebutuhan keadaan di lapangan.
4.	Biaya/Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat. Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> Pemeriksaan Dokter Spesialis Onkologi Radiasi Tindakan CT Simulator Tindakan Radiasi Eksterna dengan Pesawat Linear Accelerator (Linac)

6.	<p data-bbox="256 226 634 259">Pengelolaan Pengaduan</p> <div data-bbox="310 259 1406 418" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul data-bbox="272 418 1495 837" style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol data-bbox="326 483 1414 767" style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	<p data-bbox="256 869 483 902">Dasar Hukum</p> <ol data-bbox="272 902 1495 1829" style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	<p data-bbox="256 1829 613 1861">Sarana dan Prasarana</p> <ul data-bbox="305 1861 716 2088" style="list-style-type: none"> • Ruang Pendaftaran • Ruang Tunggu Pasien • Ruang Poli • Bunker CT Simulator • Bunker Linac • Bunker Brachytherapy • Toilet Pasien
9.	<p data-bbox="256 2088 548 2120">Jumlah Pelaksana</p> <ul data-bbox="305 2120 1024 2277" style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Onkologi Radiasi: 1 orang • Fisikawan Medik: 3 orang • Radioterapis / RTT: 7 orang • Perawat Radioterapi: 4 orang • Administrasi: 1 orang

10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik Pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • Dapat bekerja sama dan 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

16. STANDAR PELAYANAN KAMAR JENAZAH

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. Formulir identitas pasien dari ruangan 2. Permintaan Visum (meninggal tidak wajar)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Jenazah diterima diruang pemulasaraan] --> B[Meninggal wajar] A --> C[Meninggal tidak wajar] B --> D[Tindakan pemulasaraan jenazah] D --> E[Jenazah dibawa pulang oleh keluarga pasien] C --> F[Surat Visum dari Kepolisian] F --> G[Autopsi] G --> H[Kasir] H --> I[Jenazah dibawa pulang] </pre> </div> <p>Jenazah dari ruang rawat jalan/inap → Meninggal wajar/tidak wajar → staf rawat inap/jalan menghubungi staf ruangan pemulasaraan jenazah → setelah menghubungi staf ruang kamar jenazah staf rawat inap/jalan mengirim jenazah keruang pemulasaraan jenazah → jenazah diterima staf ruang pemulasaraan jenazah → jenazah dengan meninggal wajar dikembalikan ke keluarga, yayasan, konsulat, kedutaan → staf ruang pemulasaraan menghubungi penanggung jawab ruang pemulasaraan jenazah → perawatan pemandian, estetika, pengawetan, pengkafanan dilakukan atas permintaan atau sesuai kebutuhan → jenazah dibawa pihak keluarga → Membayar jasa Retribusi di Kasir.</p> <p>Untuk Jenazah meninggal tidak wajar → permintaan visum dari kepolisian → staf ruang pemulasaraan menghubungi penanggung jawab ruang pemulasaraan jenazah → dilakukan autopsi atau tidak autopsi.</p> <p>Jenazah Kiriman Pihak Terkait (Polisi, TNI, Polhut, Bea-Cukai, Dll) → meninggal wajar / tidak wajar → jenazah diterima staf ruang pemulasaraan → setelah diterima staf ruang pemulasaraan jenazah menandatangani berita acara penyerahan jenazah → pihak terkait meminta visum → staf ruang pemulasaraan menghubungi penanggung jawab ruang pemulasaraan jenazah → dilakukan autopsi atau tidak autopsi → membayar jasa retribusi di kasir.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	3 jam.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Fardhu Kifayah • Autopsi

6.	<p data-bbox="256 234 634 264">Pengelolaan Pengaduan</p> <div data-bbox="310 264 1409 418" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Keluhan Pelanggan</div> <div style="flex-grow: 1; text-align: center;"> <p>Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pelanggan Menerima Jawaban</div> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hppoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	<p data-bbox="256 874 483 904">Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	<p data-bbox="256 1836 613 1866">Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja autopsi • Freezer • Toilet • Ruang ibadah • Ruang administrasi • Mobil jenazah
9.	<p data-bbox="256 2065 548 2095">Jumlah Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemulasaraan muslim: 4 orang • Pemulasaraan non muslim: 2 orang • Administrasi: 1 orang • Dokter: 1 orang

10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN DARAH TRANSFUSI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. SEP (Bagi Pasien BPJS) 2. Formulir Permintaan Darah
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <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 Antibody 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 Antibody Pasien"] G --> H[Pemberian Darah Kepada Pasien] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan rekrutmen donor, kemudian seleksi donor. 2. Bagi yang memenuhi persyaratan untuk melakukan donor, dilakukan pengambilan darah donor. 3. Darah yang telah diambil dilakukan pemeriksaan uji golongan darah, uji saring IMLTD, Uji Saring Antibody Donor. 4. Dilakukan pengolahan komponen darah. 5. Selanjutnya darah disimpan. 6. Sebelum darah diberikan kepada pasien, dilakukan uji golongan darah pasien dan donor, uji silang serasi dan uji sarung antibody pasien.
3.	Waktu Pelayanan
	1 jam 30 menit
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	Pelayanan Darah Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Dokter Soedarso.
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jawaban"] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id

	<p>5. Email : rsud@kalbarprov.go.id</p> <p>6. Lapor SP4N : hhpssoedarso@gmail.com</p> <p>7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Bank Darah • Peralatan Bank Darah <ol style="list-style-type: none"> a. Blood Bank Refrigerator: 2 buah b. Refrigerator Reagen: 1 buah c. Peralatan Crossmatch: 1 set d. Centrifuge: 1 buah e. Tube Sealer: 1 buah
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Patologi Klinik: 1 (satu) orang • Pelaksana Analisis Kesehatan: 9 (sembilan) orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

	2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN PATOLOGI ANATOMI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. SEP (Bagi Pasien BPJS) 2. Surat Pengantar dari Dokter Pengirim 3. Kuitansi pembayaran
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Mengantar Spesimen] --> B[Petugas Melakukan Pemeriksaan Spesimen] B --> C[Pasien Menerima Pemeriksaan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengantar spesimen. 2. Petugas kemudian melakukan pemeriksaan spesimen. 3. Pasien menerima hasil pemeriksaan.
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Histopatologi rutin: 4 x 24 Jam • Sitologi rutin: 2 x 24 Jam • Biopsy jarum: 2 Jam
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Biopsi Jarum Halus (FNAB) 2. Pemeriksaan Histopatologi 3. Pemeriksaan potong beku (VC) 4. Pemeriksaan Sitologi 5. Pemeriksaan Pap Smear 6. Pemeriksaan Histokimia
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara

	<p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Laboratorium Patologi Anatomi • Peralatan Laboratorium : <ul style="list-style-type: none"> - Tissue Processor 1 unit - Tissue Embedding System 1 unit - Cold Embedding System 1 unit - Microtome 1 unit - Cryotome 1 unit - Water Bath 1 unit - Hot Plate 1 unit - Centrifuge 2 unit - Autostainer 1 unit - Mikroskop 3 unit
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Patologi Anatomi : 1 orang • Pelaksana Teknisi PA : 2 orang • Pelaksana Tenaga Analis : 2 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

19. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. Formulir permintaan pemeriksaan dari DPJP 2. SEP (Bagi Pasien BPJS) 3. Kuitansi (Bagi Pasien Umum)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien] --> B[Gedung Laboratorium] B --> C[Pemeriksaan berkas administrasi] C --> D[Ruang Tunggu] D --> E[Tindakan Pengambilan Sampel] E -- Hasil 1x24 jam --> F[Pulang] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju gedung laboratorium. 2. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan berkas administrasi. 3. Pasien menunggu di ruang tunggu. 4. Pasien dilakukan tindakan pengambilan sampel.
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan Cito : 1 - 2 jam • Pemeriksaan Poliklinik : <ul style="list-style-type: none"> - Jika sampling sebelum jam 10 pagi : 3 - 4 jam - Jika sampling setelah jam 10 pagi : hasil diambil besok hari • Pemeriksaan Rawat Inap : 5 jam
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Hematologi <ul style="list-style-type: none"> - Paket hematologi - Hitung Jenis - IPF - IT Ratio - Laju Endap Darah (LED) - Gambaran Darah Tepi - Limfosit Plasma Biru - Retikulosit - Morfologi Sumsum Tulang - Masa Perdarahan - Masa Pembekuan - Malaria - Mikrofilaria - Sel LE - Golongan Darah - Bone Marrow Puncture (BMP) 2. Pemeriksaan Kimia Darah <ul style="list-style-type: none"> - Protein total

- Albumin
- Bilirubin total
- Bilirubin direk
- Paket bilirubin total, bilirubin direk, indirek
- SGOT
- SGPT
- Gamma GT
- Alkali Fosfatase
- Ureum
- Kreatinin
- AsamUrut
- Glukosapuasa
- Glukosa 2 jam Post Prandial
- Glukosa Sewaktu
- Kolesterol Total
- HDL-Kolesterol
- LDL-Kolesterol
- Trigliserida
- Natrium
- Kalium
- Kalsium
- Klorida
- HbA1c

3. Pemeriksaan Urinalisa

- Urin Lengkap
- Tes Kehamilan
- Amphetamine
- Benzodiazepine
- Cocaine
- Metamphetamine
- Morphine
- Protein bence jones
- Protein total urin
- Tetrahydrocannabinol (THC / Marijuana)

4. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik

- Pewarnaan Gram
- Pewarnaan BTA
- Pemeriksaan KOH
- Pewarnaan Neisser
- Kultur Bakteri, Jamur, TB
- Identifikasi Bakteri, jamur
- Spesifisitas Antimikroba

5. Pemeriksaan Imunologi Serologi

- VDRL
- TPHA
- Widal
- RF
- CRP
- ASTO
- Anti HIV Chromatography & CLIA
- HBsAg Chromatography & CLIA
- Anti HBs Chromatography & CLIA
- Anti HCV Chromatography & CLIA
- T3 & FT3
- T4 & FT4
- TSHs
- Ferritin
- Troponin I
- CD4
- Malaria Chromatography
- NS1
- Procalcitonin
- Tubex
- ANA IF Test

	<ul style="list-style-type: none"> - ANA Profile - CKMB - NT-Pro BNP - AFP - CEA - Ca 125 - Ca 19-9 - TPSA - Estradiol - LH - FSH - Progesteron - Prolaktin - Testosteron <p>6. Pemeriksaan Feses</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fesesrutin - Darah Samar <p>7. Pemeriksaan Cairan Tubuh</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisa cairan otak / LCS - Analisa cairan pleura - Analisa cairan peritoneal / CAPD - Analisa cairan sendi - Analisa cairan lainnya <p>8. Analisa Gas Darah</p> <p>9. Elektroforesis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisa Hb - Protein - HbA1C <p>10. Faal Hemostasis</p> <ul style="list-style-type: none"> - PT, APTT, INR - Bleeding time - Clotting time - D-dimer <p>11. Kelompok Lain</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisa sperma - Asam laktat - BCR-Abl - Coomb's test - Hemoglobin elektroforesis - Protein elektroforesis - Vitamin D 25-OH total
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsuddrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran pasien / Pengambilan Sampel • Ruang Hematologi • Ruang Kimia Klinik dan serologi • Ruang Urinalisa • Ruang Kepala Instalasi • Ruang Komputer / Reagen • Ruang Jaga Petugas • Gudang • Toilet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Patologi Klinik :1 orang • Dokter Mikrobiologi Klinik : 1 orang • Ahli Teknologi Laboratorium Medik : 28 orang • PAD : 2 orang • PRT : 1 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN SELISIH PASIEN BPJS KELAS PERAWATAN LEBIH TINGGI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Pasien dirawat diruangan satu tingkat di atas hak BPJS.
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%;"> Pasien/Keluarga Pasien Menandatangani Pernyataan Bersedia Membayar Biaya Selisih Kelas Perawatan </div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> Sebelum Pulang, Pasien/Keluarga Pasien Meminta Perincian Biaya Perawatan Dan Obat-Obatan Yg Telah Digunakan Pada Saat Perawatan Kepada Petugas Ruangan </div> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; margin: 0 auto;"> Pasien/Keluarga Pasien Melakukan Pembayaran Sesuai Tagihan Selisih Paket Inachgs Dan Persentase Tarif Rumah Sakit Yang Berlaku </div> <p>1. Pasien/keluarga pasien menandatangani pernyataan bersedia membayar biaya selisih kelas perawatan dengan ketentuan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien tanggungan BPJS kelas III (Non PBI) yang dirawat dikelas II dan Pasien tanggungan BPJS kelas II yang dirawat kelas I dikenakan selisih biaya antar kelas sesuai tarif BPJS. Pasien tanggungan BPJS kelas I dirawat dikelas VIP dikenakan selisih biaya sesuai persentase tarif rumah sakit yang berlaku. - Setiap pasien tanggungan BPJS dengan pembiayaan PBI (Penerima Bantuan Iuran) oleh pemerintah tidak dapat menggunakan dikelas yang lebih tinggi. <p>2. Sebelum pulang keluarga pasien meminta perincian biaya perawatan dan obat-obatan yang telah digunakan pada saat perawatan kepada petugas ruangan.</p> <p>3. Pasien/Keluarga pasien melakukan pembayaran sesuai tagihan selisih paket INA-CBGs dan persentase tarif rumah sakit yang berlaku.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	10 menit
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	Selisih bayar pasien BPJS naik kelas perawatan.
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> Keluhan Pelanggan </div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%; text-align: center;"> Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan </div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> Pelanggan Menerima Jawaban </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.

MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Kwitansi • Alat Tulis • Cap
9.	Jumlah Pelaksana
	1 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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. STANDAR PELAYANAN RETRIBUSI JASA PELAYANAN UMUM TUNAI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Pasien dirawat dengan pembayaran umum (biaya sendiri).
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Ke Kasir Membawa Rincian Dari Ruangan] --> B[DILUAR JAM KERJA] A --> C[JAM KERJA] B --> D[Pasien Membayar Ke Kasir] C --> E[Pasien Membawa Bukti Daftar Dari Kasir Ke Loker Bank Kalbar Dan Melakukan Pembayaran] E --> F[Pasien Membawa Bukti Lunas Kekasir] </pre> </div> <p>1. Pelanggan umum tunai membawa rincian dari ruangan. 2. Jika diluar jam kerja maka pasien langsung membayar tagihan kekasir. 3. Jika dalam jam kerja maka pasien membayar tagihan ke Loker Bank Kalbar dengan membawa bukti dari Kasir atas tagihan yang harus dibayar. 4. Setelah melakukan pembayaran, pasien membawa bukti lunas ke Kasir.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	10 menit
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	Pembayaran pelayanan dengan biaya sendiri (umum).
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hppoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

	<p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Kuitansi • Alat tulis • Cap
9.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>1 orang</p>
10.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun.
11.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung.</p>
12.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.</p>
13.	<p>Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

22. STANDAR PELAYANAN KEAMANAN

SERVICE DELIVERY	
1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerjasama dengan Pihak Kedua yang berkompeten. 2. Pihak Kedua memenuhi persyaratan dari administrasi dan kompetensi dibidang keamanan. 3. Siap bekerjasama, loyal dan bertanggung jawab. 4. Mampu menjalankan tugas dan fungsi sebagai mitra yang bergerak dibidang keamanan, dalam upaya menjaga semua sarana dan prasarana fasilitas yang ada guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien dan pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso baik rawat jalan atau rawat inap.
2.	<p>Prosedur / Alur Pelayanan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pelanggan Internal (Pegawai RS)] --> C[Penjagaan Pos-Pos Pintu Masuk Dan Keluar] B[Pelanggan Eksternal (Pasien Dan Pengunjung)] --> C C --> D[Memantau Dan Mobilisasi Pengawasan Di Lingkungan Rumah Sakit] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan di tiap pintu-pintu masuk dan keluar. 2. Pemantauan CCTV. 3. Laporan adanya gangguan keamanan dari pegawai internal dan eskternal baik melalui telepon maupun laporan langsung. 4. Respon cepat oleh petugas security ketempat aduan. 5. Mengatasi masalah yang dapat diselesaikan, jika tidak dapat diselesaikan laporan berjenjang keatasan. 6. Membuat laporan lengkap mengisi dibuku harian laporan petugas. 7. Ronda keliling setiap pergantian shift minimal setiap 2 jam. 8. Ronda keliling ketertiban dan pemantauan perokok dan pemakaian masker. 9. Membantu memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung dan / pasien. 10. Membuat laporan bulanan kepada pihak-pihak terkait di rumah sakit.
3.	<p>Waktu Pelayanan</p> <p>24 jam</p>
4.	<p>Biaya / Tarif</p> <p>Anggaran dari RBA (Rencana Bisnis Anggaran), tarif biaya kontrak BLUD dengan Pihak Kedua.</p>
5.	<p>Produk</p> <p>Penjagaan Keamanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso.</p>
6.	<p>Pengelolaan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hppoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426

	<ul style="list-style-type: none"> Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> Pos pengamanan sayap kanan Pos pengamanan sayap kiri Meja Kursi CCTV Grup WA satpam Audio Paging System (Pengeras suara keseluruhan ruangan) Alat pemadam api ringan / APAR APD Alat Komunikasi
9.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>35 orang</p>
10.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun.
11.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung.</p>
12.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.</p>
13.	<p>Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

23. STANDAR PELAYANAN AMBULANCE

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Kuitansi
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien / Keluarga Pasien] --> B[Kasir] B --> C[Petugas Ambulance] C --> D[Diantar Pulang] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien/pasien memesan ambulance lewat Kepala Ruangan / Petugas di ruangan. 2. Petugasruangan menelepon operator untuk konfirmasi petugas ambulance / daftar jaga. 3. Petugas ruangan menginfokan kepada keluarga pasien / pasien untuk melengkapi / melunasi biaya administrasi pada kasir RSUD Dokter Soedarso. 4. Keluarga pasien / pasien ke kasir untuk melengkapi persyaratan administrasi dalam menggunakan ambulance. 5. Petugas Kasir memberikan kunci mobil dan SPPD dll kepada supir ambulance. 6. Supir menyiapkan ambulance untuk mengantarkan pasien / keluarga pasien ke tempat yang dituju. 7. Supir lapor kepada kepala Instalasi. 8. Supir melaporkan / mencatat di buku laporan perjalanan ke Kepala Instalasi setelah pulang dan segala kejadian selama dalam perjalanan. 9. Supir kembalikan kunci kepetugas Kasir.
3.	Waktu Pelayanan
	20 - 30 menit
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	Pelayanan Ambulance RSUD Dokter Soedarso
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.

MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mobil ambulance pasien • Mobil ambulance jenazah • Mobil ambulance pasien lengkap dengan peralatan medis : 2 unit • Garasi parkir ambulance
9.	Jumlah Pelaksana
	11 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

24. STANDAR PELAYANAN PERPARKIRAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. Karcis parkir 2. STNK
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pelanggan] --> B[Loker Parkir Digital] B --> C[Lapangan Parkir] C --> D[Loker Keluar Parkir] </pre> </div> <p>1. Pelanggan masuk melalui loket parkir. 2. Pelanggan menyimpan kendaraan sesuai peruntukan di pandu oleh petugas parkir lapangan. 3. Pelanggan yang keluar dari halaman parkir rumah sakit wajib menunjukkan karcis / kartu kepada petugas loket parkir. 4. Kendaraan bisa keluar setelah proses administrasi yang dilakukan petugas parkir.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	24 jam
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Motor: <ul style="list-style-type: none"> -< 1 jam : Rp 2.000,- -> 1 jam - 23 jam : Rp 3.000,- -> 24 jam : Rp 4.000,- • Mobil: <ul style="list-style-type: none"> -< 1 jam : Rp 3.000,- -> 1 jam - 2 jam : Rp 4.000,- -> 2 jam : Rp 4.000,-
5.	Produk
	Pelayanan Parkir di RSUD Dokter Soedarso
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsuddrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

	<p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung/Kantor petugas parkir • Seragam parkir dan tanda pengenalan petugas • Lapangan parkir karyawan dan pengunjung rumah sakit • Loker masuk parkir • Loker keluar parkir • CCTV
9.	Jumlah Pelaksana
	18 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

25. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR SURAT KETERANGAN SAKIT, SURAT KETERANGAN SEHAT, DAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Membawa surat / berkas yang akan dilegalisir.
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A["Pelanggan Rumah Sakit membawa surat keterangan yang akan dilegalisir (Asli dan Fotocopy)"] --> B["Petugas Administrasi di bagian Sub bag Umum dan Aparatur"] B --> C["Pejabat yang berwenang melegalisir"] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan membawa surat keterangan yang akan dilakukan leglisir (asli dan fotocopy) kepada Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Aparatur. 2. Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Aparatur mengecek dan memberi cap pejabat yang akan melegalisir, apabila ada yang meragukan keabsahan surat yang dibawah konfirmasi pada pihak terkait. 3. Surat dinaikkan ke pejabat yang berhak melakukan legalisir surat tersebut. 4. Surat / dokumen yang telah dilegalisir diserahkan kepada pelanggan dan mengisi di buku sebagai bukti pengambilan.
3.	Waktu Pelayanan
	10 - 30 menit
4.	Biaya / Tarif
	Tidak ada biaya.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Legalisir Surat Keterangan Sakit • Legalisir Surat Keterangan Sehat • Legalisir Surat Keterangan Kematian
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A["Keluhan Pelanggan"] --> B["Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan"] B --> C["Pelanggan Menerima Jawaban"] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

	<p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	Ruang Tunggu
9.	Jumlah Pelaksana
	2 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

26. STANDAR PELAYANAN RUMAH SINGGAH

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Kuitansi menginap
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Keluarga pasien dan/atau pasien] --> B[Petugas rumah singgah] B --> C[Kasir] C --> D[Kamar] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien datang ke Rumah Singgah untuk menanyakan informasi tentang keberadaan kamar untuk menginap. 2. Petugas rumah singgah mengecek, jika ada kamar yang kosong, pasien/keluarga pasien diinformasikan menuju kekasir RSUD Dokter Soedarso untuk proses administrasi. 3. Kemudian keluarga/pasien membawa kuitansi/karcis yang sudah dibayar kepada petugas rumah singgah. 4. Petugas rumah singgah memberikan kunci kamar dan informasi aturan-aturan yang harus ditaati. 5. Pasien/keluarga pasien dipersilahkan untuk menempati kamar yang tersedia. 6. Pasien/keluarga pasien menyerahkan kunci kepada petugas rumah singgah jika tidak lagi menginap.
3.	Waktu Pelayanan
	30 menit
4.	Biaya / Tarif
	Rp 10.000,-/hari/orang
5.	Produk
	Penginapan pasien dan/atau keluarga pasien
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hppoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

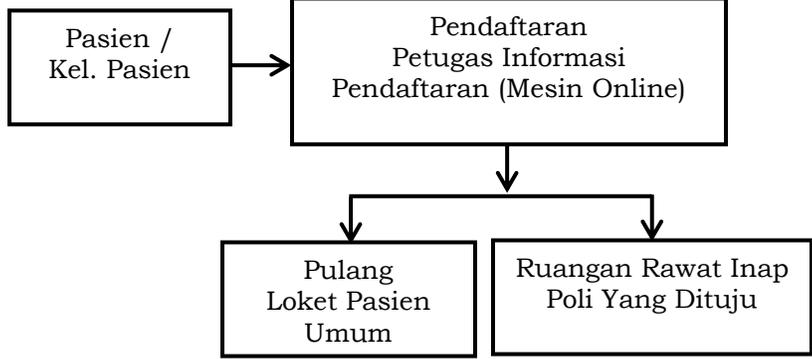
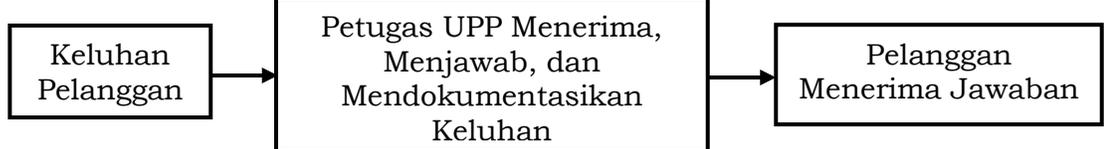
	<p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Penginapan • Listrik • PDAM • Kipas Angin • Tempat Tidur • Toilet • Ruang Tunggu / Ruang Tamu • Kantin • Parkir • Security
9.	Jumlah Pelaksana
	9 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

27. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Kartu Berobat RSUD Dokter Soedarso 3. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya 4. Kartu Rujukan (Bagi Pasien BPJS) 5. Kartu Pengantar (Perusahaan)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[\"Pasien / Keluarga Pasien\"] --> B[\"Informasi Pendaftaran (Mesin Online)\"] B --> C[\"Loker Pendaftaran\"] C --> D[\"Rawat Inap / Poli Yang Dituju\"] </pre> </div> <p>Pasien tiba di gedung rawat jalan akan diarahkan ke petugas informasi pendaftaran untuk mendapatkan informasi dan nomor antrian → pasien umum diarahkan ke loket umum / Kiosk dan pasien BPJS ke loket BPJS dengan menunjukkan KTP → menunggu di kursi tunggu untuk dipanggil sementara dibuatkan form jaminan pelayanan → pasien umum akan melakukan pembayaran di Bank Kalbar dan mendapatkan tanda lunas → setelah mendapatkan surat jaminan pelayanan dari loket → pasien diarahkan untuk ke ruang pemeriksaan dokter sesuai tujuan.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	5 - 10 menit.
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen Rekam Medis • SEP (Surat Elegibilitas Pasien) • SJP (Surat Jaminan Pasien)
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[\"Keluhan Pelanggan\"] --> B[\"Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan\"] B --> C[\"Pelanggan Menerima Jawaban\"] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hppoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.

MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Komputer • ATK • Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	7 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

28. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DAN PASIEN GAWAT DARURAT

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. KTP 2. Surat Rujukan (kalau diperlukan)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	 <pre> graph TD A[Pasien / Kel. Pasien] --> B[Pendaftaran Petugas Informasi Pendaftaran (Mesin Online)] B --> C[Pulang Loker Pasien Umum] B --> D[Ruangan Rawat Inap Poli Yang Dituju] </pre> <p>Pasien tiba di gedung gawat darurat, pasien diperiksa ke ruang IGD sedangkan keluarga pasien melakukan pendaftaran ke loket pendaftaran IGD dan rawat inap → pasien umum cukup menunjukkan KTP dan pasien BPJS menunjukan KTP dan Kartu BPJS → pasien umum langsung mendapatkan formulir pemeriksaan sedangkan pasien BPJS akan mendapatkan surat jaminan → pasien umum akan melakukan pembayaran di kasir IGD dan mendapatkan tanda lunas → pasien yang tidak perlu dirawat maka boleh pulang, sedangkan jika pasien yang harus masuk ruang perawatan maka keluarga pasien mengurus dokumen rawat inapnya ke bagian pendaftaran lagi → masuk ruang perawatan.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	5 – 10 menit
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. • Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
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> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

	<p>3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Komputer • ATK • Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	10 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

29. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Formulir permohonan informasi yang telah diisi lengkap.
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Petugas menerima, mencatat, dan menjawab permohonan informasi] </pre> </div> <p>1. Pemohon mengajukan permintaan informasi. 2. Petugas menerima, mencatat dan menjawab permohonan informasi.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Langsung : Melalui Counter Pusat Layanan Informasi Publik PPID Pembantu RSUD Dokter Soedarso, pada jam dan hari Kerja yaitu Senin - Kamis pukul 07.15 WIB - 15.30 WIB. • Tidak Langsung : Melalui Website RSUD Dokter Soedarso setiap saat.
4.	Biaya / Tarif
	Tidak ada biaya.
5.	Produk
	Informasi yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit

	<p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang PPID Pembantu RSUD Dokter Soedarso • Website RSUD Dokter Soedarso
9.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>2 orang</p>
10.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun.
11.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung.</p>
12.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.</p>
13.	<p>Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

30. STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN DOKUMEN REKAM MEDIS

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	1. Persetujuan dari Seksi Diklit (Bagi Mahasiswa Penelitian) 2. Membawa Data Nomor Rekam Medis Pasien
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Keluarga Pasien / Mahasiswa] --> B[Ruang Penyimpanan Dokumen Rekam Medis] B --> C[Selesai] B --> D[Rawat Inap / Poli Yang Dituju] </pre> </div> <p>Keluarga pasien dan/atau mahasiswa tiba di ruang penyimpanan dokumen rekam medis → keluarga pasien menunggu di kursi tunggu untuk dicarikan dokumen rekam medis, mahasiswa dipersilahkan masuk dan diajari cara mengambil dan menyimpan kembali dokumen rekam medis → keluarga pasien diarahkan untuk ke ruang rawat inap/poliklinik pemeriksaan dokter sesuai tujuan.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	< 10 menit
4.	Biaya / Tarif
	Tidak ada biaya.
5.	Produk
	Dokumen Rekam Medis
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat WhatsApp/SMS : 085346370036 Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id Email : rsud@kalbarprov.go.id Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

	<p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat</p>
8.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Penyimpanan Dokumen Rekam Medis • Kursi Tunggu • Toilet
9.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>4 orang</p>
10.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun.
11.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung.</p>
12.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.</p>
13.	<p>Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

31. STANDAR PELAYANAN ASURANSI VISUM ET REPERTUM

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> Asuransi: <ul style="list-style-type: none"> KTP Resume Medis Formulir Asuransi Visum et Repertum: <ul style="list-style-type: none"> KTP Formulir visum
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<p>A. Asuransi :</p> <pre> graph TD A[PASIEN / KEL. PASIEN] -- "permohonan Asuransi" --> B[RUANG PENYIMPANAN DOKUMEN REKAM MEDIS] B -- "menyerahkan berkas Asuransi" --> A A -- "membayar administrasi Asuransi" --> C[KASIR] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Menerima surat permintaan dari pihak asuransi atau keluarga pasien sesuai form dari pihak asuransi; Mengisi identitas pasien pasien pada form asuransi yang sudah tersedia; Menghubungi dokter DPJP untuk mengisi form asuransi dan membubuhkan tanda tangan; Keluarga pasien atau pihak asuransi ke kasir untuk membayar biaya administrasi dan mengambil berkas asuransi diruangan Penyimpanan Dokumen Rekam Medik. <p>B. Visum et repertum:</p> <pre> graph TD D[PIHAK KEPOLISIAN / APARAT] -- "Permohonan visum" --> E[RUANG PENYIMPANAN DOKUMEN REKAM MEDIS] E -- "menyerahkan berkas visum" --> D D -- "membayar administrasi visum" --> F[KASIR] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Menerima surat permintaan visum dari pihak kepolisian; Mengisi data identitas pasien pada form visum et repertum yang sudah tersedia; Menghubungi dokter DPJP untuk mengisi surat visum dan dibubuhi cap; Petugas Kepolisian langsung ke kasir untuk membayar biaya administrasi dan mengambil surat visum diruangan Penyimpanan Dokumen Rekam Medik.
3.	Waktu Pelayanan
	3 hari
4.	Biaya / Tarif
	<ul style="list-style-type: none"> Pasien Umum : Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso. Pasien BPJS : Sesuai dengan tarif Ina-CBG's.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Asuransi Formulir Visum et Repertum

6.	<p>Pengelolaan Pengaduan</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Ruang Pelayanan • Ruang Pemeriksaan • Toilet
9.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>1 orang</p>
10.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan santun.
11.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Dilakukan 6 bulan sekali oleh atasan langsung.</p>

12.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), serta didukung oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

32. STANDAR PELAYANAN PENELITIAN

SERVICE DELIVERY													
1.	Persyaratan Surat Persetujuan Penelitian												
2.	Prosedur / Alur Pelayanan <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Diklit] B --> C[Menerima Surat Balasan] C --> D[Melakukan Penelitian] D --> E[Kasir] E --> F[Menyerhakan kuitansi dan hasil penelitian] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirim surat permohonan penelitian ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit. 2. Rumah sakit membalas surat ke pemohon. 3. Pemohon melakukan penelitian. 4. Membayar biaya penelitian ke kasir. 5. Menyerahkan kuitansi pembayaran dan hasil penelitian ke Diklit. 												
3.	Waktu Pelayanan 3 hari												
4.	Biaya / Tarif Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 198 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, yaitu: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">DIII</td> <td style="width: 50%;">Rp 75.000,-</td> </tr> <tr> <td>DIV</td> <td>Rp 125.000,-</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>Rp 125.000,-</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td>Rp 150.000,-</td> </tr> <tr> <td>S3</td> <td>Rp 175.000,-</td> </tr> <tr> <td>Sponsor Lembaga / Instansi</td> <td>Rp 350.000,-</td> </tr> </table>	DIII	Rp 75.000,-	DIV	Rp 125.000,-	S1	Rp 125.000,-	S2	Rp 150.000,-	S3	Rp 175.000,-	Sponsor Lembaga / Instansi	Rp 350.000,-
DIII	Rp 75.000,-												
DIV	Rp 125.000,-												
S1	Rp 125.000,-												
S2	Rp 150.000,-												
S3	Rp 175.000,-												
Sponsor Lembaga / Instansi	Rp 350.000,-												
5.	Produk Penelitian												
6.	Pengelolaan Pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Petanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 												

	<p>4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Laport SP4N : hpssoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Aula/Ruang Belajar • Ruang diskusi pada unit pelayanan • Proyektor • Komputer/laptop • Printer • ATK • Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Koordinator : 1 orang • Staf pelaksana : 4 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

	2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

33. STANDAR PELAYANAN MAGANG DAN STUDI BANDING

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Surat Persetujuan Magang dan Studi Banding
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Diklit] B --> C[Membalas Surat Ke Pemohon] C --> D[Melakukan Magang dan Studi Banding] D --> E[Kasir] E --> F[Menyerahkan Kuitansi] </pre> </div> <p>1. Institusi/lembaga mengirim surat permohonan magang dan studi banding ditujukan kepada Direktur. 2. Diklit membalas surat kepada institusi/lembaga pengirim. 3. Pemohon melakukan magang dan studi banding. 4. Pemohon membayar biaya magang dan studi banding ke kasir. 5. Menyerahkan kuitansi pembayaran ke Diklit.</p>
3.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Senin - Kamis : 07.15 - 15.30 WIB • Jumat : 07.15 - 16.00 WIB
4.	Biaya / Tarif
	Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Magang • Studi Banding
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Petanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hhpsoedarso@gmail.com 7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426 • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.

MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Aula/Ruang Belajar • Ruang diskusi pada unit pelayanan • Proyektor • Komputer/laptop • Printer • ATK • Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Koordinator : 1 orang • Staf pelaksana : 4 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.

34. STANDAR PELAYANAN PRAKTIK KLINIK

SERVICE DELIVERY	
1.	Persyaratan
	Surat persetujuan praktik klinik.
2.	Prosedur / Alur Pelayanan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Diklit] B --> C[Orientasi] C --> D[Melaksanakan Praktik Klinik] D --> E[Kasir] E --> F[Menyerahkan Kuitansi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Institusi pendidikan mengirim buku panduan atau modul dan surat ijin praktik klinik. 2. Untuk yang pertama kali akan melaksanakan praktik klinik akan dilakukan orientasi tentang rumah sakit, sedangkan bagi yang melanjutkan praktik dapat langsung ke lapangan. 3. Setiap perpindahan unit / tempat praktik, pembimbing klinik wajib mengumpulkan absensi mahasiswa ke Diklit. 4. Jika kegiatan praktik klinik sudah selesai, Diklit akan membuat rincian biaya selama praktik klinik. 5. Setelah mahasiswa selesai melaksanakan praktik klinik, pihak rumah sakit akan mengembalikan mahasiswa ke Institusi Pendidikan yang mengirim.
3.	Waktu Pelayanan
	Tergantung lamanya waktu yang dibutuhkan Institusi Pendidikan melaksanakan praktek.
4.	Biaya / Tarif
	Sesuai ketentuan yang mengatur tentang tarif Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso.
5.	Produk
	<ul style="list-style-type: none"> • Praktik Klinik • Praktik Kerja Lapangan
6.	Pengelolaan Pengaduan
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Keluhan Pelanggan] --> B[Petugas UPP Menerima, Menjawab, dan Mendokumentasikan Keluhan] B --> C[Pelanggan Menerima Jawaban] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi RSUD Dokter Soedarso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Unit Pengaduan Pelanggan (UPP) 2. Surat : Jalan Dr. Soedarso No. 1 Pontianak, Kalimantan Barat 3. WhatsApp/SMS : 085346370036 4. Website : http://rsudrsoedarso.kalbarprov.go.id 5. Email : rsud@kalbarprov.go.id 6. Lapor SP4N : hpssoedarso@gmail.com

	<p>7. Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS RSUD Dokter Soedarso di Nomor WhatsApp : 08983484426</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan atas pengaduan paling lama 3x24 jam sudah diterima oleh pelanggan.
MANUFACTURING	
7.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 13. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Provinsi Kalimantan Barat
8.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> • Aula/Ruang Belajar • Ruang diskusi pada unit pelayanan • Proyektor • Komputer/laptop • Printer • ATK • Internet
9.	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Koordinator : 1 orang • Staf pelaksana : 4 orang
10.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kompetensi baik pendidikan maupun keterampilan di bidang profesi masing-masing. • 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 oleh Petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan satuan 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.



DIREKTUR,

HARY AGUNG TJAHYADI