



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NATUNA
KABUPATEN NATUNA
NOMOR 39 /SK/2024

TENTANG
PERUBAHAN KETIGA ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH NATUNA NOMOR 41/SK/2023 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH NATUNA DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH NATUNA KABUPATEN NATUNA

DIREKTUR RSUD NATUNA KABUPATEN NATUNA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2023 Nomor 329);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur RSUD Natuna tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Natuna Kabupaten Natuna Nomor 41/SK/2023 tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Natuna Di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-

- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5542);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
 9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 2);
 10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2023 Nomor 329);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Perubahan Ketiga Atas Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Natuna Kabupaten Natuna Nomor 41/SK/2023 tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Natuna Di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Natuna, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna meliputi:

1. Pelayanan Pendaftaran/Admission
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Gawat Darurat
4. Pelayanan Rawat Inap
5. Pelayanan Kamar Operasi
6. Pelayanan Intensive
7. Pelayanan Kamar Bersalin
8. Pelayanan Laboratorium
9. Pelayanan Radiologi
10. Pelayanan Unit Transfusi Darah RS (UTDRS)
11. Pelayanan Hemodialisa
12. Pelayanan Instalasi Farmasi
13. Pelayanan Kasir
14. Pelayanan Pengaduan/ *Customer Care*
15. Pelayanan *Ambulance*
16. Pelayanan Mobil Jenazah
17. Pelayanan Pemulasaran Jenazah

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagai terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal 2 Mei 2024

DIREKTUR RSUD NATUNA
KABUPATEN NATUNA,




dr. ARI FAJARUDI

PEMBINA/IV.a

NIP. 198603182014031004

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN/ADMISSION

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. Persyaratan Teknis: <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum: <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK) 3) Kartu identitas penjamin (KTP/KK) b. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK/KIS) 3) Surat Rujukan dari FKTP atau Surat Kontrol untuk pelayanan rawat jalan kecuali untuk pasien <i>emergency</i> 4) Surat Laporan Polisi untuk kasus kecelakaan lalu lintas bagi pasien BPJS 5) Surat Eligibilitas Peserta (SEP) c. Pasien Jaminan Lainnya berdasarkan MoU <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK) 3) Kartu Asuransi/Jaminan
2	PROSEDUR	1. Pengambilan nomor antrian 2. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran 3. Melakukan <i>finger print</i> (khusus rawat jalan) 4. Menerima penjelasan petugas pendaftaran/ <i>admission</i> 5. Menandatangani <i>General Consent</i> 6. Petugas membawa berkas Rekam Medis ke Poli Rawat Jalan/IGD
3	WAKTU PELAYANAN	Waktu tunggu penyediaan dokumen Rekam Medik: <ul style="list-style-type: none"> 1. Rawat jalan ≤ 10 menit 2. IGD ≤ 15 menit
4	BIAYA/ TARIF	1. Pasien BPJS biaya pendaftaran gratis 2. Pasien umum/asuransi lainnya Rp5.000.-
5	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan pendaftaran/ <i>admission</i>
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	<ul style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Mesin antrian online Kios Q 5. <i>Finger print</i>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan rekam medis 2. Pelatihan rekam medis
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan bebas pungli 2. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi)
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan evaluasi

STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. Persyaratan Teknis: <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum: <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK) 3) Kartu identitas Penjamin (KTP/KK) b. Pasien BPJS: <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK/KIS) 3) Surat Rujukan dari FKTP atau Surat Kontrol 4) Surat Eligibilitas Peserta (SEP) c. Pasien Jaminan Lainnya berdasarkan MoU: <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK) 3) Kartu Asuransi/Jaminan
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian dengan menyerahkan dokumen persyaratan 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Melakukan <i>finger print</i> 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (jika perlu) 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Pengambilan obat di Apotik rawat jalan 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di Kasir
3	WAKTU PELAYANAN	≤ 60 menit
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	1. Pemeriksaan kesehatan: <ul style="list-style-type: none"> a. Poli Mata b. Poli Anak c. Poli THT d. Poli Gigi

		<ul style="list-style-type: none"> e. Poli Bedah f. Poli Penyakit Dalam g. Poli Syaraf h. Poli Umum i. Poli Fisioterapi j. Poli Gizi k. Poli Kebidanan dan Kandungan l. Poli Kesehatan Jiwa m. Poli Jantung dan Pembuluh Darah n. Poli Senua <p>2. Pemeriksaan Penunjang (jika perlu):</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Laboratorium 2) Radiologi
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	ATK, Stetoskop, Tensimeter, Termometer, Otoskop, Palu reflek, timbangan, ukur tinggi badan, senter, tempat tidur, meja dokter, wastafel, komputer
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. Dokter Umum 3. Dokter Gigi

STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. Persyaratan Teknis: <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum: <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) atau kartu identitas diri (KTP/KK) 2) Kartu identitas penjamin (KTP/KK) b. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) atau kartu identitas diri (KTP/KK/KIS) 2) Surat Laporan Polisi untuk kasus kecelakaan lalu lintas bagi pasien BPJS 3) Surat Eligibilitas Peserta (SEP) c. Pasien Jaminan Lainnya berdasarkan MoU <ul style="list-style-type: none"> 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK) 3) Kartu Asuransi/Jaminan
2	PROSEDUR	1. Pasien datang sendiri atau dijemput <i>ambulance</i> 2. Petugas IGD memberikan pelayanan kegawatdaruratan 3. Keluarga atau penjamin melakukan pendaftaran di bagian pendaftaran IGD 4. Pelayanan dilakukan berdasarkan SPO yang berlaku 5. Setelah pemeriksaan atau pengobatan dilakukan: <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien pulang: <ul style="list-style-type: none"> 1) Keluarga mengambil obat di Apotik IGD 2) Keluarga atau penjamin menyelesaikan pembayaran di Kasir IGD (khusus pasien umum) b. Pasien dirawat: <ul style="list-style-type: none"> 1) Keluarga pasien mengurus Surat Perintah Masuk Rawat 2) Keluarga mengambil obat di Apotik IGD 3) Pasien diantar oleh petugas IGD ke ruangan perawatan selanjutnya
3	WAKTU PELAYANAN	Waktu tanggap ≤ 5 menit Waktu penyelesaian ≤ 6 jam
4	BIAYA/ TARIF	1. Pasien BPJS gratis dan dapat menyelesaikan administrasi maksimal 3 x 24 jam hari kerja.

		2. Pasien umum dan asuransi lainnya mengikuti Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan kesehatan 2. Pemeriksaan penunjang (EKG, laboratorium, radiologi) jika perlu 3. Pengobatan
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	Alat kesehatan dan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter, bersertifikat ATCLS 2. Perawat, bersertifikat BTCLS

STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Surat Perintah Masuk Rawat 2. Pasien BPJS: Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan Surat Perintah Masuk Rawat 3. Pasien jaminan lainnya berdasarkan MoU: Surat Perintah Masuk Rawat
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diantar oleh perawat IGD atau petugas rawat jalan 2. Petugas ruang rawat inap timbang terima pasien 3. Asuhan medis dan keperawatan selama masa perawatan 4. Perencanaan pasien pulang 5. Penyelesaian administrasi di kasir 6. Pasien pulang/pindah/rujuk
3	WAKTU PELAYANAN	Lama perawatan tergantung kondisi pasien dan hasil pemeriksaan dan pengobatan
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 2. Pasien BPJS Kesehatan sesuai dengan hak kelasnya gratis, bagi pasien BPJS yang pindah kelas selisih biaya di tanggung pasien
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Rawat Inap Bedah 2. Pelayanan Rawat Inap Anak 3. Pelayanan Rawat Inap Penyakit Dalam 4. Pelayanan Rawat Inap Kebidanan dan Penyakit Kandungan
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378

		<ol style="list-style-type: none"> 3. EmailRSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Lemari obat 3. Meja 4. Wastafel 5. Kursi 6. Alat kesehatan 7. Kulkas 8. Rak obat 9. Buku laporan 10. TV 11. Kipas angin 12. AC 13. Kamar mandi 14. Lemari arsip 15. Telepon
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis

STANDAR PELAYANAN INTENSIVE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Surat Perintah Masuk Rawat 2. Pasien BPJS: Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan Surat Perintah Masuk Rawat 3. Pasien Jaminan lainnya berdasarkan MoU: Surat Perintah Masuk Rawat
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat <i>intensive</i> 3. Petugas ruang <i>intensive</i> timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruangan/pulang/rujuk
3	WAKTU PELAYANAN	Lama perawatan tergantung kondisi pasien dan hasil pemeriksaan dan pengobatan
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Kesehatan gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan <i>Intensive</i> (ICU/NICU)
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)

7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alkes 2. Alat tulis 3. Sarana prasarana sesuai standar
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 2. Perawat
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Komite Medis 3. Komite Keperawatan 4. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) serta SIP
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN KAMAR OPERASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	Surat Persetujuan Tindakan
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi timbang terima pasien 4. Asuhan medis dan keperawatan
3	WAKTU PELAYANAN	Lama tindakan tergantung kondisi
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Kesehatan gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	Tindakan operasi
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah

		<p>Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022</p> <p>5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p>
8	SARANA PRASARANA	ATK, Alkes, Komputer, printer, APD, Linen, AC, wastafel
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis 2. Perawat 3. Perawat Anastesi 4. Penata Anastesi
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Komite Medis 3. Komite Keperawatan 4. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) serta SIP
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN HEMODIALISA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. Persyaratan Teknis: a. Pasien Umum: 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK) 3) Kartu identitas penjamin (KTP/KK) b. Pasien BPJS: 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK/KIS) 3) Surat Rujukan dari FKTP atau Surat Kontrol 4) Surat Eligibilitas Peserta (SEP) c. Pasien Jaminan Lainnya berdasarkan MoU: 1) Kartu Berobat (bila ada) 2) Kartu identitas diri (KTP/KK) 3) Kartu asuransi/jaminan
2	PROSEDUR	1. Pasien di unit hemodialisa melakukan <i>Finger Print</i> sebelum dilaksanakan hemodialisis 2. Petugas Hemodialisa melakukan pemeriksaan dan tindakan sesuai dengan SPO yang berlaku
3	WAKTU PELAYANAN	4 sampai 6 jam
4	BIAYA/ TARIF	1. Pasien BPJS Kesehatan gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	1. Jasa pengobatan di Unit Hemodialisa 2. Jasa konsultasi
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website: www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna (<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)

7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	<p>Bedside Monitor, ECG Recorder, Shpyromanometer, HD Machine, Timbangan dewasa, Flow Meter, Thermometer, GDS, Mesin Hd, Timbangan Digital, Tensi, Stetoskop, Tempat Tidur, Troli, Meja, EKG, Monitor, Tiang Infus, Tabung O2, Sprei, Sarung Bantal, Korentang, Minor Set, Urinal, Termometer Digital, Gelas Ukur, Cok Kecil, Bengkok, Bak Instrumen, Klem, Pinset Siregis,</p>
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis Penyakit Dalam, bersertifikat Hemodialisa 2. Dokter, bersertifikat Hemodialisa 3. Perawat, bersertifikat Hemodialisa
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Komite Medis 3. Komite Keperawatan
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai dengan kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan unit hemodialisa yang diselenggarakan sesuai standar pelayanan Unit Hemodialisa
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) serta SIP
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	Membawa resep obat/kartu obat dari ruangan pelayanan
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrian b. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat c. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan d. Penyiapan obat sesuai dengan resep yang sudah dientry e. Pengecekan obat f. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrian g. Petugas memberikan penjelasan tentang pemberian obat h. Penyerahan berkas ke pasien/keluarga untuk diserahkan ke kasir 2. Pasien Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> a. Keluarga pasien/petugas menyerahkan resep b. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan c. Penyiapan obat/BHP sesuai dengan resep yang sudah dientry d. Pengecekan obat sesuai nama pasien
3	WAKTU PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat Jadi : ≤ 30 menit 2. Obat Racikan : ≤ 60 menit
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Kesehatan gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022

5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan resep obat 2. Pelayanan informasi obat 3. Konseling 4. Penyuluhan Obat
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja racik 4. Meja etiket 5. Mortir + Stamper 6. Wastafel 7. Kursi 8. Lemari obat 9. Lemari arsip 10. Kulkas 11. Rak obat 12. Buku literatur 13. Obat 14. BHP

STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	Membawa seluruh berkas administrasi yang diperlukan
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Rawat Jalan/IGD: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran/kuitansi rawat jalan/IGD b. Menunggu panggilan c. Pengecekan billing Form Pembayaran Pasien Rawat Jalan/IGD d. Penyelesaian administrasi 2. Pasien Rawat Inap: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pemeriksaan penunjang, SPM, SEP, Resume Medis Pasien Pulang b. Menunggu panggilan c. Pengecekan billing Form Pembayaran Pasien Rawat Inap d. Penyelesaian administrasi
3	WAKTU PELAYANAN	1 – 2 Jam
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 2. Pasien BPJS Kesehatan sesuai dengan hak kelasnya gratis, bagi pasien BPJS yang pindah kelas selisih biaya di tanggung pasien
5	PRODUK PELAYANAN	Administrasi keuangan
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website: www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

		(SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	ATK, Alkes, Komputer, Printer, APD, Linen, Westafel, Meja, AC, Kulkas, TV
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami komputer 2. Memahami sistem dasar keuangan
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Dewan Pengawas RSUD Natuna
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai dengan kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan yang diselenggarakan sesuai standar pelayanan
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	Pelayanan yang bebas pungli
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Teknis: pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga 2. Persyaratan Administrasi: melakukan registrasi di loket pelayanan untuk menunggu antrian
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil dan verifikasi 6. Penyerahan hasil
3	WAKTU PELAYANAN	≤ 140 menit
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Kesehatan gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi lengkap 2. Kimia Klinik 3. Imuno serologi 4. Urine Lengkap 5. Feses rutin 6. Hemoestasis 7. TCM
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)

7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biosistem A25 2. Biosistem BA 400 3. Sysmet Ca 50 4. Vidas 5. Meditro tumor 6. Myndrag BC 300, Qumtus, Smart lyte 7. Mikroskop 8. Centripage 9. Biosafety Cabinet 10. Alat AGD
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis 2. D III Analisis 3. D IV Analisis
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) serta SIP
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN / CUSTOMER CARE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis 2. Komplain secara lisan maupun tertulis
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduannya secara lisan dan atau tertulis 2. Petugas informasi dan pengaduan (<i>customer care</i>) menerima dan mencatat pengaduan 3. Kasubbag Umum, Humas dan Perlengkapan melakukan penelaahan awal 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilanjutkan penelusuran/pemeriksaan lebih lanjut 5. Penyampaian tanggapan kepada kepada pengadu
3	WAKTU PELAYANAN	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan
4	BIAYA/ TARIF	Gratis
5	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan Pengaduan / <i>customer care</i>
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website: www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna (<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah

		<p>Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022</p> <p>5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p>
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang informasi dan pengaduan 2. Formulir pengaduan/komplain 3. Buku pengaduan 4. Leaflet 5. Brosur 6. Papan penunjuk arah 7. Buku pencatatan dan formulir penerimaan/penyerahan informasi 8. ATK
9	KOMPETENSI PELAKSANA	Pelatihan Kehumasan
10	PENGAWASAN INTERNAL	Satuan Pengawas Internal (SPI)
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik Profesi Penyedia layanan 2. Rendah hati, santun, ikhlas dan profesional
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	Wajib menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan terlapor
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	Persyaratan Administrasi: membawa formulir permintaan pemeriksaan radiologi dari ruang Rawat Jalan/Rawat Inap/IGD/ICU/NICU
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan radiologi 2. Pasien rawat inap diantar oleh petugas 3. Menunggu panggilan diruang tunggu 4. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan formulir permintaan pemeriksaan radiologi 5. Dilakukan pembacaan/ekspertise 6. Penyerahan hasil dan kembali ke unit pengiriman
3	WAKTU PELAYANAN	180 menit
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Kesehatan gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. X Ray 2. USG 3. CT-SCAN 4. Conventional X-Ray Panoramic
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website: www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023

		<p>tentang Kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. X Ray 2. USG 3. CT-SCAN 4. Conventional X-Ray Panoramic
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Spesialis 2. Fisikawan medis 3. S1 Radiologi 4. D III Radiologi
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Komite Medik 3. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) serta SIKR
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN UNIT TRANSFUSI DAERAH RUMAH SAKIT (UTDRS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<p>Untuk donor darah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendonor datang sendiri 2. Membawa kartu donor (jika ada) <p>Untuk transfusi darah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permintaan Darah dari dokter 2. Sampel darah untuk <i>Croosmatch</i>
2	PROSEDUR	<p>Untuk pendonor sukarela:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa tekanan darah pendonor 2. Petugas memeriksa kadar haemoglobin (Hb) 3. Petugas memeriksa golongan darah 4. Petugas mengambil darah pendonor 5. Petugas memeriksa / <i>screening</i> darah 6. Petugas menyimpan darah di Bank Darah <p>Untuk Transfusi Darah: Setelah petugas menerima formulir permintaan darah, petugas UTDRS akan melakukan <i>crossmatch</i> sesuai dengan sampel darah yang dibawa: "Petugas menyerahkan darah sesuai dengan SPO yang berlaku"</p>
3	WAKTU PELAYANAN	5 – 15 menit
4	BIAYA/ TARIF	Gratis
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. WB (<i>Whole Blood</i>) 2. PRC (<i>Packed Red Cell</i>)
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)

7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Praktik Kedokteran 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
8	SARANA PRASARANA	ATK, Komputer, Alkes UTDRS
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Analis Kesehatan
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komite Medik 2. Komite Keperawatan 3. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan bebas pungli 2. Kesesuaian Antara permintaan dengan darah yang diberikan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Tekhnis: pasien diantar oleh petugas UGD/Poliklinik Kebidanan 2. Persyaratan Administrasi <ol style="list-style-type: none"> a) Pasien Umum: Surat Perintah Masuk Rawat b) Pasien BPJS: Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan Surat Perintah Masuk Rawat c) Pasien Jaminan lainnya berdasarkan MoU: Surat Perintah Masuk Rawat
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diantar oleh petugas UGD/Poliklinik ke Kamar Bersalin (VK) 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien/keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pertolongan persalinan 5. Pemeriksaan penunjang (jika ada) 6. Pengambilan obat/BHP 7. Pasien pindah ke ruang rawat inap/kamar operasi/rujuk
3	WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan kondisi
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Kesehatan gratis 2. Pasien umum dan jaminan kesehatan lainnya: mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pasien kamar bersalin 2. Pelayanan ibu dan bayi baru lahir
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website: www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

		(SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alkes 2. Sarana dan prasarana penunjang sesuai standar
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis obstetri dan ginekologi 2. Bidan
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Pengawas Internal (SPI) 2. Komite Medik 3. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) serta SIP/SIPB
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN MOBIL JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	Pasien yang sudah meninggal dunia
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan menghubungi Petugas Mobil Jenazah (HP.081290589457) 2. Keluarga menghubungi Petugas Mobil Jenazah (HP.081290589457)
3	WAKTU PELAYANAN	Tergantung rute dan jarak tempuh
4	BIAYA/ TARIF	Gratis
5	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan Mobil Jenazah
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website: www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>)
7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022 5. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
8	SARANA PRASARANA	Mobil Jenazah dan kelengkapannya
9	KOMPETENSI PELAKSANA	Memiliki SIM A
10	PENGAWASAN	Satuan Pengawas Internal (SPI)
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai dengan kebutuhan

12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan yang diselenggarakan sesuai standar pelayanan
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Petugas Ambulance memiliki SIM A 3. Mobil layak jalan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN *AMBULANCE*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	Pasien yang memerlukan Pelayanan <i>Ambulance</i>
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjemputan: keluarga menghubungi petugas <i>ambulance</i> (HP.08116957595) 2. Pengantaran: menyelesaikan administrasi pembayaran di Kasir, bukti pembayaran diserahkan kepada petugas <i>ambulance</i>
3	WAKTU PELAYANAN	Tergantung rute dan jarak tempuh
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjemputan pasien gratis 2. Pasien pulang mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan <i>Ambulance</i>
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna : (0773) 3211378 3. Email RSUD : natuna.rsud@gmail.com 4. Website : www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook : https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)

7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
8	SARANA PRASARANA	Mobil <i>Ambulance</i> dan kelengkapannya
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Pelatihan BHD 2. Memiliki SIM A
10	PENGAWASAN INTERNAL	Satuan Pengawas Internal (SPI)
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai dengan kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan yang diselenggarakan sesuai standar pelayanan
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas pungli 2. Petugas <i>Ambulance</i> memiliki SIM A
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi

STANDAR PELAYANAN PEMULASARAN JENAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenazah yang meninggal di RSUD Natuna: Surat keterangan kematian dari DPJP 2. Jenazah dari luar RSUD Natuna : identitas jenazah
2	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenazah diantar oleh mobil jenazah dari dalam RSUD ke kamar jenazah 2. Petugas kamar jenazah memberikan pelayanan sesuai SPO
3	WAKTU PELAYANAN	≤ 2 jam untuk jenazah yang tidak memerlukan lemari pendingin jenazah (Mortuary Cabinet)
4	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS gratis 2. Pasien Umum mengikuti ketentuan Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
5	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemulasaran jenazah 2. Visum et Repertum 3. Otopsi
6	PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon RSUD Natuna: (0773) 3211378 3. Email RSUD: natuna.rsud@gmail.com 4. Website: www.rsud.natunakab.go.id 5. Facebook: https://fb.com/natunarsud 6. Pengaduan langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Natuna(<i>Customer Care</i>) 7. Terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!)

7	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 13 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2022
8	SARANA PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lemari pendingin jenazah (Mortuary Cabinet) 2. Perlengkapan jenazah
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Petugas umum yang memahami penyelenggaraan jenazah
10	PENGAWASAN INTERNAL	Satuan Pengawas Internal (SPI)
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai dengan kebutuhan
12	JAMINAN PELAYANAN	Adanya komitmen pelayanan yang diselenggarakan sesuai standar pelayanan
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	Pelayanan yang bebas pungli
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 4. Monitoring dan Evaluasi