



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALIKPAPAN

Jl. May Jend. Sutoyo Kelurahan Gn.Sari Ulu
No.Telp.(0542)-792022, 792028, 792029, 792030, 792032, 79203:
email: rsud.bpn@gmail.com



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALIKPAPAN

NOMOR : 445. 030.2.1 / 2019

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BERIMAN BALIKPAPAN NOMOR : 445. 014.1/2018

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERIMAN BALIKPAPAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERIMAN BALIKPAPAN

- 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, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan perizinan dengan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Balikpapan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang

Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Stándar Pelayanan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KESATU : Stándar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Balikpapan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Balikpapan, meliputi ruang lingkup pelayanan:

1. Rawat Jalan
2. Rawat Inap
3. IGD (Instalasi Gawat Darurat)
4. Kamar Bersalin
5. Instalasi Rawat Intensif
6. Farmasi
7. Laboratorium

8. Radiologi
9. Pendaftaran
10. Kasir

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana 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;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KELIMA : Pada saat keputusan ini ditetapkan, keputusan Direktur Nomor : 445.014.1/2018 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Balikpapan

Pada tanggal 4 Juli 2019

Direktur RSUD Beriman Balikpapan



dr. C.I. Ratih Kusuma. W.
NIP. 19680412.199903 2 002

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALIKPAPAN
Nomor : 445. 030.2.1/2019
Tanggal : 4 Juli 2019

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 3x24 jam (hari kerja)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk . Catatan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. • Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran IGD : 65.000 • Tindakan : sesuai perwal Tarif no 04 Th 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn

Masukan	3. Website : www.rsud.balikpapan.go.id 4. SMS/WA : 08115937341 5. Kotak saran 6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)
---------	---

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	10 Tempat Tidur, Alat-alat Kegawatdaruratan, Ruang Triase, Ruang Resusitasi, Ruang Tindakan, Ruang OK IGD, Depo Farmasi, Ambulance dan Mobil Jenazah.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter jaga dengan Kompetensi ATLS, ACLS, • Perawat BTCLS/PPGD.
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Umum : 16 (8 Dokter Interenship) • Perawat : 17
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI RAWAT INAP

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar /permintaan rawat inap 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS 4. Surat rujukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kamar Klas I : 120.000 ✓ Kamar Klas II : 65.000 ✓ Kamar Klas III : 55.000 ✓ Tindakan : Sesuai Perwal Tarif no 04 Th 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan rawat inap
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn 3. Website : www.rsud.balikpapan.go.id 4. SMS/WA :08115937341 5. Kotak saran 6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan diInternal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI RAWAT INAP

7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
----	-------------	--

		2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Ruang Rawat Inap Kelas I, Kelas II dan Kelas III, Tempat Tidur, Lemari Pasien, Kamar Mandi/WC, AC, Water Heater
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Spesialis, Dokter Jaga, Perawat/Bidan
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis : 22 • Dokter Umum : 6 • Perawat : 58
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI RAWAT JALAN

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrean oleh pasien/keluarga 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Pengambilan obat di depo farmasi 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien pulang/dirawat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 Jam (khusus prosedur 1 s.d.5)
4.	Biaya / tarif	Tindakan : Sesuai Perwal tarif no 04 Tahun 2015

5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Poli Spesialis: 1. Kebidanan 2. Penyakit Dalam 3. Anak 4. Bedah Umum 5. Paru 6. Bedah Anak 7. Bedah Tulang 8. THT 9. Mata 10. Kulit dan Kelamin 11. Syaraf 12. Psikiatri 13. Bedah Mulut 14. Konservasi Gigi 15. Orthodonti 16. Penyakit Mulut 17. Rehabilitasi Medik 18. Geriatri
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn 3. Website www.rsud.balikipapan.go.id 4. SMS/WA :08115937341 5. Kotak saran 6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan diInternal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI RAWAT JALAN

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Tunggu, TV , Papan Informasi, AC Central, Pengeras Suara, Kipas, Kursi Roda, Ruang Laktasi, Dispenser, Wifi, Charger Station,
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Spesialis, Dokter Gigi Umum, Dokter Umum Perawat, Perawat Gigi dan Bidan
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis : 22 • Dokter Umum : 4 • Perawat : 11 • Perawat Gigi : 3 • Bidan : 2
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV,PPI,K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : RAWAT INTENSIF

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan 4. Permintaan Rawat Inap
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang intensif 3. Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan

		orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
4.	Biaya / tarif	Tindakan : Sesuai Perwal tarif No. 4 Tahun 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan ICU,NICU,PICU
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn 3. Website : www.rsud.balikpapan.go.id , 4. SMS/WA :08115937341 5. Kotak saran 6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan diInternal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : RAWAT INTENSIF

7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Tempat Tidur, Lemari Pasien, Kamar Mandi/WC, AC, Ventilator, Patient Monitor, Inkubator, Film Viewer, Blood Warmer, Infuse Pump, Syringe Pump,
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis • Dokter ruangan • Perawat
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesilais : 22 Orang • Dokter ruangan : 4 Orang • Perawat : 14 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : KAMAR BERSALIN

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan 4. Permintaan Rawat Inap
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung Jawab pasien melakukan Pendaftaran Rawat Inap 2. Menerima Penjelasan Admission 3. Menandatangani General Consent 4. Pemasangan Gelang 5. Membawa Berkas Rawat Inap ke Ruang Rawat Inap
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 Jam
4.	Biaya / tarif	Tindakan : Sesuai Perwal tarif no 04 Tahun 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kebidanan
6.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>Ruang Rawat Inap Kelas I, Kelas II dan Kelas III</p> <p>Tempat Tidur, Lemari Pasien, Kamar Mandi/WC, AC, Water Heater</p>

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan diInternal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : KAMAR BERSALIN

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>Ruang Rawat Inap Kelas I, Kelas II dan Kelas III</p> <p>Tempat Tidur, Lemari Pasien, Kamar</p>

		Mandi/WC, AC, Water Heater
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Obgin • Bidan
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Bidan : 18 Orang • Dokter Spesialis Obgin : 3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : PENDAFTARAN

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung Jawab pasien melakukan Pendaftaran 2. Mengambil Nomor Antrian 3. Melengkapi kelengkapan berkas di loket pendaftaran 4. Menuju Kasir 5. Menunggu Antrian Poliklinik
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Kurang lebih 1 Jam
4.	Biaya / tarif	Pendaftaran Pasien baru : Rp. 25.000,- Pendaftaran Pasien lama : Rp. 5.000,-
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukans	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn 3. Website : www.rsud.balikpapan.go.id 4. SMS/WA :08115937341 5. Kotak saran

	6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)
--	---------------------------------------

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : PENDAFTARAN

7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Komputer, Papan Informasi, Telephone, AC.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas Loker • Petugas Rekam Medis • Perawat
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas Loker : 12 Orang • Petugas Rekam Medis : 4 Orang • Perawat : 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Admisi
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : KASIR

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Rawat jalan : <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran b. Pasien JKBM: <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan JKBM yang sudah dicap lengkap - bukti tindakan c. Pasien BPJS/BPJS :
----	-----------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - bukti tindakan <p>2. Rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lembar resep - Persyaratan jaminan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Rawat Jalan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan • Menunggu panggilan • Pengecekan biling oleh petugas • Penyelesaian administrasi <p>2. Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keluarga/penanggungjawab pasien menyerahkan CPO dan persyaratan jaminan • Menunggu panggilan • Pengecekan biling oleh petugas • Penyelesaian administrasi • Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Rata-rata 20 menit
4.	Biaya / tarif	Tindakan : Sesuai Perwal tarif no 04 Tahun 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukans	<p>1. Email : rsud.bpn@gmail.com</p> <p>2. Instagram : @promkes.rsud.bpn</p> <p>3. Website : www.rsud.balikipapan.go.id</p> <p>4. SMS/WA :08115937341</p> <p>5. Kotak saran</p> <p>6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)</p>

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : KASIR

7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Komputer,Printer,ATK,Telepon,AC Central,Mesin EDC.
9.	Kompetensi Pelaksana	D3 Administrasi
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	• Administrasi : 4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV,PPI,K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Penyampaian Pelayanan (Service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI FARMASI

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Rawat jalan : a. Pasien umum : - lembar resep dari dokter b. Pasien BPJS : - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter 2. Rawat inap : • Lembar resep
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum, BPJS) 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit terhitung mulai semua persyaratan resep lengkap • Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit terhitung mulai semua persyaratan resep
4.	Biaya / tarif	Tindakan : Sesuai Perwal tarif no 04 Tahun 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan farmasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn 3. Website : www.rsud.balikipapan.go.id 4. SMS/WA : 08115937341 5. Kotak saran 6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan diInternal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI FARMASI

7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Mesin Antrean, Pengeras Suara, Ruang Tunggu, Loker Konsultasi.
9.	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Asisten Apoteker, Juru Resep, Administrasi
10.	Pengawasan Internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Apoteker : 1 Orang • Asisten Apoteker : 6 Orang • Juru Resep : 7 Orang • Administrasi : 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

A. Komponen Pelayanan yang terkait penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil-verifikasi Penyerahan hasil

3.	Jangka waktu pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4.	Biaya / tarif	Tindakan : Sesuai Perwal tarif no 04 Tahun 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn 3. Website : www.rsud.balikpapan.go.id 4. SMS/WA : 08115937341 5. Kotak saran 6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)

- B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan diInternal Organisasi Meliputi :

Jenis Pelayanan : INSTALASI LABORATORIUM

7.	Dasar Hukum	Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Alat Imunologi,Kimia Darah, Alat Sentrifuge, Alat Elektrolit,Alat Analisa Gas Darah, Alat Hematologi, Alat LED, Alat PT APTT, Alat Sismex Hematologi, Alat Urine Analyzer, Alat Safety Cabinet untuk Bakteriologi.
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Spesialis, Analisis Kesehatan, Perawat dan Administrasi
10.	Pengawasan internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis : 1 Orang • Perawat : 2 Orang • Analisis Kesehatan : 11Orang • Administrasi : 1 Orang

12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun

STANDAR PELAYANAN

Komponen Pelayanan yang terkait penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

Jenis Pelayanan : RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien/keluarga melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi 5. Penyerahan hasil–kembali ke unit pengirim
3.	Jangka waktu pelayanan	Rata-rata 3 jam (d disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
4.	Biaya / tarif	Tindakan : Sesuai Perwal tarif no 04 Tahun 2015
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan radiologi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Email : rsud.bpn@gmail.com 2. Instagram : @promkes.rsud.bpn 3. Website : www.rsud.balikpapan.go.id 4. SMS/WA : 08115937341 5. Kotak saran 6. Ruang Pengaduan (Sesuai Jam Kerja)

7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Alat X-Ray DR Philips,Alat Dental X-Ray Panoramic, Alat Ultrasonografi HD XI XE 3D/4D
9.	Pengawasan internal	SPI, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya, Komite Etik
10.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Spesialis Radiologi,Radiografer, Perawat
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis Radiologi : 1 Orang • Radiografer : 6 Orang • Perawat : 1 Orang
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Sesuai Panduan Klinis dan Clinical Pathway
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Keamanan 24 Jam/CCTV, PPI, K3RS
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKP Setiap Tahun