



LAYANAN PENGADUAN

Laporkan keluhan anda atas layanan kesehatan maupun fasilitas yang kami berikan. Saran dan kritikan sangat membantu kami untuk menjadi lebih baik

Sampaikan Pengaduan/Komplain/Saran Melalui :



085141489626



rsudbengkayang.go.id



rsudkabbky@gmail.com



RSUD Bumi Sebalu Bengkayang



rsuddrsjacobuslunamsi



rsudjacobusluna@gmail.com



**RSUD Drs. JACOBUS LUNA, M. Si
KABUPATEN BENGKAYANG**



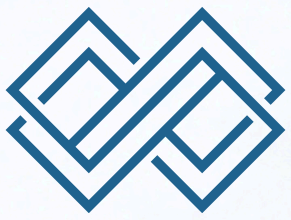
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**RSUD Drs. JACOBUS LUNA, M.Si
KABUPATEN BENGKAYANG**

2024

INSTALASI GAWAT DARURAT

RUMAH SAKIT



VISI, MISI & MOTO **RSUD Drs. JACOBUS LUNA, M.Si** **KABUPATEN BENGKAYANG**

VISI :

Terwujudnya Rumah Sakit Dengan pelayanan Prima
Menuju Bengkayang Maju

MISI :

1. Menyediakan pelayanan kesehatan berbasis pada keunggulan sumber daya manusia, ketersediaan alat kesehatan dan profesionalisme manajemen pelayanan.
2. Meningkatkan mutu layanan sesuai standar akreditasi Rumah Sakit.
3. Menyediakan akses pelayanan kesehatan yang luas, terbuka dan terjangkau bagi semua golongan masyarakat.

MOTTO :

“Melayani Dengan Kasih”



rsuddrsjacobuslunamsi



rsudbengkayang.go.id



rsudkabbky@gmail.com



085141489626



RSUD Bumi Sebalu Bengkayang



rsudjacobuslunamsi@gmail.com



MAKLUMAT PELAYANAN

RSUD Drs. JACOBUS LUNA, M.Si KABUPATEN BENGKAYANG

“Dengan ini, Kami seluruh penyelenggara Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang menyatakan berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, serta bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.”

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



Dr. ALEXANDER SINURAYA
NIP. 19680121 200012 1 004



DAFTAR STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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

1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Rawat Intensif
5. Pelayanan Kebidanan
6. Pelayanan Rawat Gabung
7. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
8. Pelayanan Rehabilitasi Medik
9. Pelayanan Farmasi
10. Pelayanan Radiologi
11. Pelayanan Transfusi Darah
12. Pelayanan Laboratorium
13. Pelayanan Surat Keterangan Kesehatan dan Medical Check Up (MCU)
14. Pelayanan Legalisir Surat Keterangan Sakit Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Kematian
15. Pelayanan Asuransi dan Visum Et Repertum
16. Pelayanan Kamar Jenazah
17. Pelayanan Ambulance
18. Pelayanan Perparkiran
19. Pelayanan Keamanan
20. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
21. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap dan Pasien Gawat Darurat

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

1. PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

SERVICE DELIVERY

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1. KTP 2. Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya	> 6 Jam

PROSEDUR
1. Pasien tiba di ruang IGD langsung dibawa ke ruang triase untuk menentukan derajat kegawatdaruratannya 2. Keluarga pasien mendaftarkan pasien di loket pendaftaran 3. Pasien dilakukan pemeriksaan oleh dokter jaga IGD 4. Jika pasien tidak gawat darurat, maka pasien boleh pulang 5. Jika pasien memerlukan penanganan selanjutnya, maka pasien dimasukkan ke dalam ruang observasi 6. Pasien dilakukan pemeriksaan lengkap 7. Pasien dimasukan ke ruang rawat inap

TARIF
1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
1. Pemeriksaan dokter 2. Penunjang medis 3. Pengobatan dan tindakan darurat

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

2. PELAYANAN RAWAT JALAN

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.KTP 2.Kartu BPJS/Kartu Peserta Asuransi Lainnya	< 6 Jam

PROSEDUR
1.Pasien menyerahkan persyaratan ke petugas loket pendaftaran 2.Pasien menuju mesin antri dan menekan tombol antrian pendaftaran berdasarkan loket yang dituju (UMUM/BPJS/LANSIA/IBU HAMIL/DISABILITAS) dan menunggu panggilan nomor antrian di loket 3.Setelah proses pendaftaran di loket selesai pasien diarahkan ke poliklinik yang dituju, kemudian menunggu pemeriksaan di poliklinik 4.Perawat melakukan anamnesa, pemeriksaan tanda-tanda vital dan menyiapkan pasien untuk diperiksa dokter 5.Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, penegakan diagnosa selanjutnya dan mencatat hasil pemeriksaan, rencana pengobatan dan tindak lanjut di rekam medis pasien 6.Dilakukan pemeriksaan penunjang medik bila diperlukan oleh dokter (Laboratorium, Rontgen, EKG, dll) 7.Pasien/keluarga pasien membawa hasil pemeriksaan penunjang medis kembali ke poliklinik 8.Bila pasien perlu Rawat inap, diarahkan menuju Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap 9.Bila pasien perlu rawat inap tetapi kondisi pasien perlu tindakan segera/emergency, pasien dirujuk ke IGD. 10.Bila pasien tidak perlu rawat inap, pasien/keluarga pasien menukarkan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan 11.Untuk pasien non jaminan, sebelum pemeriksaan penunjang dan sebelum ke farmasi rawat jalan, pasien melakukan pembayaran di kasir 12.Pasien pulang

TARIF
1.Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2.Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
1.Pemeriksaan dokter 2.Penunjang medis 3.Pengobatan dan tindakan

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran

3. PELAYANAN RAWAT INAP

SYARAT		WAKTU PELAYANAN
1. SEP (Bagi Pasien BPJS)	2. Formulir Rekam Medis	> 6 Jam

PROSEDUR
1. Pasien datang sendiri atau dengan rujukan masuk melalui IGD maupun rawat jalan 2. Jika pasien diinstruksikan untuk dirawat inap maka pasien/keluarga pasien mengurus administrasi di loket pendaftaran dengan membawa pengantar rawat inap dari dokter 3. Setelah ruangan siap, maka pasien dimasukkan ke ruang rawat inap 4. Jika pasien sembuh maka pasien dapat segera pulang dengan membawa surat ringkasan pasien pulang 5. Jika pasien butuh penanganan lebih lanjut maka dapat dirujuk ke tingkat yang lebih tinggi 6. Jika pasien meninggal maka dikemas dan diantar ke ruangan jenazah 30 menit setelah pasien dinyatakan meninggal 7. Jika kondisi pasien rawat inap memburuk dan memerlukan pelayanan intensif maka pasien dimasukkan dan dirawat ke ruang intensif setelah mendapatkan persetujuan DPJP

TARIF
1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
Pelayanan rawat inap pada RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

4. PELAYANAN RAWAT INTENSIF

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.SEP (Bagi Pasien BPJS) 2.Formulir Rekam Medis	1.> 6 Jam 2.Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien

PROSEDUR
1.Pasien datang sendiri atau dengan rujukan masuk melalui IGD 2.Pasien diinstruksikan untuk dirawat inap maka pasien/keluarga pasien mengurus administrasi di loket pendaftaran dengan membawa pengantar rawat inap dari dokter 3.Pasien dimasukan ke ruang rawat inap sesuai kriteria pasien yang akan dimasukan ke ruang intensif 4.Jika kondisi pasien mengalami perbaikan maka dapat dipindahkan ke ruang perawatan biasa 5.Jika pasien sembuh maka pasien dapat segera pulang dengan membawa surat ringkasan pasien pulang 6.Jika pasien butuh penanganan lebih lanjut maka dapat dirujuk ke tingkat yang lebih tinggi 7.Jika pasien meninggal maka dikemas dan diantar ke ruangan jenazah 30 menit pasien dinyatakan meninggal

TARIF
1.Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2.Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
Pelayanan rawat intensif pada RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran

5. PELAYANAN KEBIDANAN

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1. SEP (Bagi Pasien BPJS) 2. Formulir Rekam Medis	1. > 6 Jam 2. Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien

PROSEDUR
1. Jika ada pasien ibu hamil datang melalui IGD diarahkan ke ruang triase 2. Pendamping pasien diarahkan untuk melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 3. Bidan melakukan anamnesa, pemeriksaan kebidanan dan pemeriksaan penunjang 4. Bidan melakukan koordinasi dengan dokter jaga 5. Dokter jaga melakukan pemeriksaan selanjutnya berkolaborasi dengan dokter spesialis kandungan 6. Dokter spesialis kandungan melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, perencanaan tindak lanjut dan mencatat di rekam medik 7. Apabila diperlukan, pasien dilakukan pemeriksaan penunjang (Laboratorium, EKG, CTG, USG, dll) 8. Pasien dipersiapkan untuk tindakan selanjutnya di ruang maternal, ruang operasi, ruang nifas atau ruang perawatan lainnya (ICU, dll)

TARIF
1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
Pelayanan Obstetri Ginekologi pada RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

6. PELAYANAN RAWAT GABUNG

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.SEP (Bagi Pasien BPJS) 2.Formulir Rekam Medis	1.< 2 Jam 2.Sesuai dengan diagnosa dan kondisi pasien

PROSEDUR
1.Bayi Baru Lahir (BBL) spontan di ruang bersalin, keluarga pasien diarahkan ke loket pendaftaran untuk mengurus administrasi, kemudian ibu dan bayi pindah ke ruang nifas 2.BBL dengan tandin 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 Sectio Caesaria (SC) di OK, keluarga pasien diarahkan ke loket pendafrtan untuk mengurus status rawat inap, kemudian bayi dibawa ke ruang perinatologi 4.Jika kondisi ibu dan bayi membaik, maka bayi dipindahkan ke ruang nifas untuk rawat gabung dengan ibunya 5.Jika kondisi ibu dan bayi membaik dan diijinkan pulang oleh DPJP, maka bayi dapat dibawa pulang bersama ibunya setelah menyelesaikan administrasi

TARIF
1.Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2.Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
1.Perawatan Bayi 2.Konseling ASI Ekslusif 3.Asi Ekslusif

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran

7. PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.Telah didaftarkan jadwal operasi di Instalasi Bedah Sentral (IBS) 2.Pemeriksaan penunjan, Inform consent bedah dan anastesi sudah diisi lengkap 3.Lembar konsultasi dan Formulir assesmen bedah sudah diisi 4.Penandaan daerah operasi sudah ada	1.Minimal 1 Jam 2.Maksimal 8 Jam

PROSEDUR
1.Pasien sudah dikonsultasikan dan terjadwal dari Rawat Inap, IGD, ICU masuk ke ruang tunggu 2.Pasien diputuskan oleh dokter untuk menjalani tindakan operasi 3.Pasien/keluarga mendapatkan penjelasan terkait prosedur operasi yang dilakukan 4.Pasien atau penanggung jawab pasien menandatangani surat persetujuan operasi (inform consent) 5.Pasien di assesmen oleh dokter spesialis Anestesi 6.Pasien dipersiapkan untuk prosedur operasi (Puasa, marking, dll) 7.Operasi dilakukan oleh tim bedah IBS 8.Setelah tindakan operasi, dilakukan Recovery Room (RR) IBS 9.Setelah kesadaran pasien pulih, stabil atau transportable maka pasien dapat : 10.Rawat inap untuk kasus ringan, sedang, dan besar 11.Rawat di ICU pada kasus bedah dengan komplikasi dan perlu penanganan intensif 12.Pasien dijemput oleh petugas rawat inap

TARIF
1.Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2.Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
1.Pelayanan Operasi 2.Pelayanan Anastesi

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran

8. PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1. Lembar konsul dari dokter spesialis 2. SEP (Untuk pasien BPJS) 3. Kwitansi (Untuk pasien umum)	15 - 60 Menit

PROSEDUR
1. Pasien rawat jalan mendaftar di loket pendaftaran 2. Pasien menunggu di ruang tunggu rehabilitasi medik 3. Pasien dilakukan pemeriksaan oleh perawat rehabilitasi medik dan dilakukan tindakan fisioterapi/terapi wicara/okupasi terapi 4. Apabila telah selesai, pasien pulang 5. Untuk pasien rawat inap, terdapat konsultasi/instruksi dari DPJP untuk dilakukan terapi 6. Perawat fisioterapi melakukan pemeriksaan dan tindakan terapi di ruang rawat inap

TARIF
1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
1. Pelayanan Fisioterapi 2. Pelayanan Terapi Wicara

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

9. PELAYANAN FARMASI

SYARAT		WAKTU PELAYANAN	
Resep Dokter		1.Non Racikan : 30 menit 2.Racikan : 60 menit	

PROSEDUR	
1.Setelah diperiksa dokter, pasien menyerahkan resep 2.Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep ke Depo farmasi 3.Pasien/keluarga pasien menerima obat	

TARIF	
1.Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2.Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS	

PRODUK	
1.Perbekalan Farmasi 2.Resep 3.Obat 4.Bahan Habis Pakai (BHP)	

PENGELOLAAN PENGADUAN	
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran	

10. PELAYANAN RADIOLOGI

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.Terdaftar di SIMRS 2.Formulir pemeriksaan radiologi dari DPJP terisi lengkap 3.SEP (Pasien BPJS) 4.Bukti kuitansi pembayaran (Pasien Umum)	1.Pemeriksaan Cito : 1 Jam 2.Pemeriksaan Biasa : ≤ 3 Jam

PROSEDUR
1. Pasien Rawat Jalan : • Pasien BPJS dengan membawa surat jaminan. • Pasien umum diarahkan melakukan pembayaran pemeriksaan radiologi di kasir rumah sakit. • Pasien/keluarga pasien menyerahkan surat permintaan foto ke petugas radiologi • Pasien dengan perjanjian diberikan jadwal pemeriksaan • Untuk pemeriksaan pasien dengan kontras media harus mendapat persetujuan dokter spesialis radiologi, advis dokter, dan waktu pelaksanaan pemeriksaan. • Petugas radiologi akan melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter • Pasien menunggu di ruang tunggu Instalasi radiologi. • Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil (ekspertise). • Setelah hasil pemeriksaan dibaca dokter kemudian diserahkan ke petugas radiologi untuk penyerahan hasil. • Pasien/keluarga pasien dapat mengambil hasil pemeriksaan dan menandatangani buku serah terima hasil. 2. Pasien Rawat Inap: • Petugas ruangan mengantar pasien yang akan dilakukan pemeriksaan radiologi ke instalasi radiologi. • Petugas radiologi melakukan pemeriksaan sesuai formulir permintaan pemeriksaan dari dokter. • Setelah pemeriksaan selesai, petugas radiologi mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke dokter spesialis radiologi untuk dilakukan pembacaan hasil (ekspertise). • Setelah hasil pemeriksaan dibaca dokter kemudian diserahkan ke petugas loket radiologi untuk penyerahan hasil. Penyerahan hasil pemeriksaan dilakukan oleh petugas kepada petugas ruangan dan menandatangani buku serah terima hasil.

TARIF

1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku
2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK

1. Pemeriksaan Radiodiagnostik Konvensional :

- Thorax
- BNO/Abdomen 3 Posisi
- Skull, Waters, TMJ, Mandibula, Nasal, Orbita, Mastoid
- Pelvis
- Vertebra meliputi Lumbosacral, Toracal dan Cervical
- Ekstermitas Atas
- Ekstremitas Bawah
- Bone Survey

2. Pemeriksaan Khusus (dengan kontras) :

- BNO/IVP
- Esohagography
- Appendicogram
- OMD/MD
- Urethrography
- Cystography
- Fistulography

3. Pemeriksaan USG :

- USG Abdomen
- USG Thorax
- USG Tiroid
- USG Doppler
- USG Obgyn
- USG Kepala Bayi

4. Pemeriksaan CT Scan :

- Ct Scan Kepala
- Ct Scan Ekstremitas Atas
- Ct Scan Ekstremitas Bawah
- Ct Scan Vertebra
- Ct Scan Thorax
- Ct Scan Abdomen

5. Pemeriksaan Mammography

6. Pemeriksaan Dental Panoramic

PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan
2. WhatsApp/SMS : 085141489626
3. Website : rsudbengkayang.go.id
4. Email : rsudkabbky@gmail.com
5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com
6. Kotak Saran

11. PELAYANAN TRANSFUSI DARAH

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1. Formulir Permintaan Darah 2. SEP (Untuk pasien BPJS)	1 Jam 30 Menit

PROSEDUR
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 Antibodi 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 Saring antibodi pasien

TARIF
1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
Pelayanan Tranfusi Darah Rawat Inap dan Rawat Jalan

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

12. PELAYANAN LABORATORIUM

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1. Formulir Permintaan Pemeriksaan 2. SEP (Pasien BPJS) 3. Bukti kuitansi pembayaran (Pasien Umum)	1. Pemeriksaan Cito : ≤ 2 Jam 2. Pemeriksaan Kimia Darah dan Rutin : ≤ 140 Jam

PROSEDUR
1. Pasien Rawat Jalan/IGD (Pasien stabil dan mampu ke ruang laboratorium sendiri) : • Pasien menuju ruang laboratorium • Selanjutnya dilakukan pemeriksaan berkas • Pasien menunggu di ruang tunggu • Pasien dilakukan pengambilan sampel • Hasil pemeriksaan laboratorium dibawa kembali ke ruangan pengirim pemeriksaan 2. Pasien Rawat Inap/IGD : • Petugas laboratorium mengambil darah di ruangan rawat dan IGD di jam sampling • Di luar jam sampling, perawat ruangan yang mengantar sampel ke ruang laboratorium dan mencatat ke buku pengantaran sampel yang tersedia di laboratorium • Jika hasil pemeriksaan telah selesai, maka petugas laboratorium menghubungi ruangan untuk mengambil hasil pemeriksaan laboratorium. • Perawat yang mengambil hasil pemeriksaan laboratorium mencatat ke buku pengambilan sampel

TARIF
1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK

1. Pemeriksaan Hematologi
2. Pemeriksaan Kimia Darah
3. Pemeriksaan Urinalisa
4. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik. Pemeriksaan Imunologi Serologi
5. Pemeriksaan Feses
6. Pemeriksaan Cairan Tubuh
7. Analisa Gas Darah
8. Elektroforesis
9. Faal Hemostatatis

PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan
2. WhatsApp/SMS : 085141489626
3. Website : rsudbengkayang.go.id
4. Email : rsudkabbky@gmail.com
5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com
6. Kotak Saran

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

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.KTP 2.Mengisi formulir yang disediakan di loket pendaftaran 3.Kuitansi 4.Surat permohonan pemeriksaan kesehatan (Bagi Pasien dari Perusahaan atau instansi tempat bekerja)	1.2 Hari (MCU) 2.30 Menit (Surat Keterangan Dokter)

PROSEDUR
1.Pasien menuju loket pendaftaran 2.Mengisi formulir yang telah disediakan di loket pendaftaran 3.Pasien menuju ruang MCU 4.Dilakukan pemeriksaan dokter dan perawat 5.Pasien ke kasir untuk membayar biaya pemeriksaan 6.Kuitansi pembayaran diserahkan ke petugas MCU 7.Pasien dapat pulang dengan membawa hasil

TARIF
1.Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2.Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK
1.Surat Keterangan Dokter 2.General Medical Check Up

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran

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

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
Membawa surat/berkas yang akan dilegalisir (Maksimal 10 lembar)	10 - 30 Menit

PROSEDUR
1. Pelanggan membawa surat keterangan yang akan dilakukan legalisir (asli dan fotokopi) kepada Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 2. Petugas administrasi di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mengecek dan memberi cap pejabat yang akan melegalisir, apabila ada yang meragukan keabsahan surat yang dibawa akan dikonfirmasi pada pihak terkait 3. surat dinaikan ke pejabat yang berhak melakukan legalisir surat tersebut 4. Surat/dokumen yang telah dilegalisir diserahkan kepada pelanggan dan mengisi di buku sebagai bukti pengambilan

TARIF
Tidak Ada Biaya

PRODUK
1. Legalisir Surat Keterangan Sakit 2. Legalisir Surat Keterangan Sehat 3. Legalisir Surat Keterangan Kematian

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

15. PELAYANAN ASURANSI DAN VISUM ET REPERTUM

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.Asuransi • KTP • Resume Medis • Formulir Asuransi 2.Visum et Repertum 1.KTP 2.Surat Permintaan Visum dari Kepolisian	3 Hari

PROSEDUR
1.Asuransi : • Pasien/keluarga pasien ke loket pendaftaran untuk mengajukan permohonan asuransi • Petugas loket menerima surat permintaan dari pihak asuransi atau pasien/keluarga pasien sesuai formulir dari pihak asuransi • Petugas loket menyampaikan ke bagian rekam medis untuk menyiapkan dokumen rekam medis pasien • Dokumen rekam medik disampaikan ke petugas ruangan yang menangani pasien • Petugas ruangan mengisi identitas pasien pada formulir asuransi yang udah tersedia • Petugas ruangan menghubungi dokter DPJP utuk mengisi form asuransi dan membubuhkan tanda tangan • Pasien/keluarga pasien atau pihak asuransi ke kasir untuk membayar biaya administrasi dan mengambil berkas asuransi 2.Visum Et Repertum : • Menerima surat permintaan visum dari pihak kepolisian • Mengisi identitas pasien pada form Visum et Repertum yang udah tersedia • Menghubungi dokter DPJP utuk mengisi Form Visum et Repertum dan membubuhkan tanda tangan • Pihak Kepolisian ke kasir untuk membayar biaya administrasi • Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mengetik surat visum, setelah itu ditanda tangani oleh dokter DPJP dan diberi Cap rumah sakit • Pihak Kepolisian dapat mengambil surat visum ke Petugas Administrasi di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

TARIF
Tarif Sesuai Peraturan Bupati Yang Berlaku

PRODUK
1. Formulir Asuransi 2. Surat Visum Et Repertum

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

16. PELAYANAN KAMAR JENAZAH

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1. Formulir Identitas Pasien dari ruangan 2. Permintaan Visum dari kepolisian (Meninggal tidak wajar)	2 Jam

PROSEDUR
1. Jenazah dari IGD/Rawat Inap (Meninggal Wajar) : • Petugas IGD/rawat inap menghubungi petugas kamar jenazah • Petugas IGD/rawat inap mengirim jenazah ke kamar jenazah • Jenazah diterima oleh petugas kamar jenazah • Petugas kamar jenazah melakukan pemulasaran jenazah, memandikan, estitika, pengawetan, pengkafanan dilakukan atas permintaan permintaan atau sesuai kebutuhan • Jenazah dikembalikan ke keluarga • Membayar jasa retribusi di kasir 2. Jenazah Meninggal Tidak Wajar : • Permintaan visum dari kepolisian • Dilakukan pemeriksaan visum luar oleh dokter jaga • Hasil surat visum diambil oleh kepolisian • Membayar jasa retribusi di kasir 3. Jenazah Wajar/Tidak Wajar (Kiriman pihak terkait (Polisi, TNI, Polhut, Bea Cukai, dll)) • Satpam menghubungi petugas kamar jenazah • Jenazah diterima petugas di kamar jenazah • Petugas kamar jenazah menandatangani berita acara penyerahan jenazah • Pihak terkait membuat permintaan visum dari kepolisian • Dilakukan pemeriksaan visum luar oleh dokter jaga • Hasil surat visum diambil oleh kepolisian • Membayar jasa retribusi di kasir

TARIF
1. Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2. Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK

1. Visum Et Repertum Luar Pada Jenazah
2. Pemulasaran Jenazah

PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan
2. WhatsApp/SMS : 085141489626
3. Website : rsudbengkayang.go.id
4. Email : rsudkabbky@gmail.com
5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com
6. Kotak Saran

16. PELAYANAN AMBULANCE

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.Surat Administrasi Lengkap (Pasien BPJS) 2.SEP (Bagi Pasien BPJS) 3.Kuitansi (Bagi Pasien Umum)	≤ 230 Menit

PROSEDUR
1.Pasien Pulang/Meninggal Dunia • Keluarga pasien memesan ambulance melalui petugas di ruangan rawat • Petugas ruangan menghubungi supir ambulance yang bertugas • Petugas ruangan mengarahkan kepada keluarga pasien untuk ke kasir untuk membayar retribusi pemakaian ambulance • Supir menyiapkan ambulance untuk mengantar pasien ke tempat yang dituju 2.Pasien Rujuk Ke Rumah Sakit Lain a.Untuk Pasien Umum/Jasa Raharja : • Petugas ruangan menghubungi supir ambulance yang bertugas • Petugas ruangan mengarahkan kepada keluarga pasien untuk ke kasir untuk membayar retribusi pemakaian ambulance • Supir menyiapkan ambulance untuk mengantar pasien ke rumah sakit yang dituju • Saat proses rujuk, pasien didampingi oleh dokter/perawat/bidan b.Untuk Pasien BPJS : • Petugas ruangan menyiapkan administrasi rujukan dengan lengkap (Surat rujukan, surat tugas, SEP, dll) • Petugas ruangan menghubungi supir ambulance yang bertugas • Petugas kasir memberikankwitansi pemakaian ambulance ke petugas rujuk • Supir menyiapkan ambulance untuk mengantar pasien ke rumah sakit yang dituju • Saat proses rujuk, pasien didampingi oleh dokter/perawat/bidan

TARIF
1.Pasien umum tarif sesuai Peraturan Bupati yang berlaku 2.Pasien BPJS akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS

PRODUK

Pelayanan Ambulance

PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan
2. WhatsApp/SMS : 085141489626
3. Website : rsudbengkayang.go.id
4. Email : rsudkabbky@gmail.com
5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com
6. Kotak Saran

18. PELAYANAN PERPARKIRAN

SYARAT		WAKTU PELAYANAN	
STNK		24 Jam	

PROSEDUR	
1. Pengunjung RS masuk melalui portal masuk RS 2. Pengunjung RS menyimpan kendaraan sesuai peruntukannya	

TARIF	
Tidak Ada Biaya	

PRODUK	
Pelayanan Perparkiran	

PENGELOLAAN PENGADUAN	
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran	

19. PELAYANAN KEAMANAN

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1. Bekerjasama dengan pihak kepolisian sebagai pembina keamanan 2. Siap bekerja sama, loyal dan bertanggung jawab 3. Mampu menjalankan tugas dan fungsi dibidang keamanan dalam upaya menjaga semua sarana dan prasarana yang ada, guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien dan pengunjung RSUD Drs. Jacobus Luna, M. Si Kabupaten Bengkayang.	24 Jam

PROSEDUR
1. Penjagaan di pintu masuk dan keluar RS 2. Pemantauan CCTV 3. Laporan adanya gangguan keamanan dari pegawai internal dan eksternal 4. Respon cepat oleh petugas keamanan ke tempat aduan 5. Mengatasi masalah yang dapat diselesaikan, jika tidak dapat diselesaikan laporan berjenjang ke atasan 6. Membuat laporan lengkap mengisi di buk harian laoran 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/atau pasien 10. Membuat laporan bulanan kepada pihak-pihak terkait di RSUD Drs. Jacobus Luna, M. Si Kabupaten Bengkayang

TARIF
Tidak Ada Biaya

PRODUK
Pelayanan Keamanan

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2. WhatsApp/SMS : 085141489626 3. Website : rsudbengkayang.go.id 4. Email : rsudkabbky@gmail.com 5. Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6. Kotak Saran

20. PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.KTP 2.Kartu Berobat RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang 3.Kartu Rujukan (Bagi Pasien BPJS) 4.Kartu Pengantar (Perusahaan,dll)	5 - 10 Menit

PROSEDUR
1.Pasien tiba di gedung rawat jalan akan diarahkan ke petugas informasi dan pendaftaran untuk mendapatkan informasi dan nomor antrian 2.Pasien umum diarahkan ke loket umum 3.Pasien BPJS ke loket BPJS dengan menunjukan KTP 4.Menunggu di kursi tunggu untuk dipanggil dan dibuatkan form jaminan pelayanan 5.Setelah mendapatkan surat jaminan pelayanan dari loket 6.Pasien diarahkan ke ruang pemeriksaan dokter sesuai tujuan

TARIF
Tarif Sesuai Peraturan Bupati Yang Berlaku

PRODUK
1.Dokumen Rekam Medis 2.Surat Elegibilitas Pasien (SEP) 3.Surat Jaminan Pasien (SJP)

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran

21. PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DAN PASIEN GAWAT DARURAT

SYARAT	WAKTU PELAYANAN
1.KTP 2.Kartu BPJS (Bagi Pasien BPJS) 3.Surat Rujukan (Kalau Diperlukan)	5 - 10 Menit

PROSEDUR
1.Pasien tiba di gedung IGD 2.Pasien diperiksa oleh Dokter dan perawat di ruang IGD 3.Keluarga pasien melakukan pendaftaran ke loket pendaftaran 4.Pasien umum cukup menunjukan KTP dan pasien BPJS menunjukan KTP dan kartu BPJS 5.Pasien umum langsung mendapatkan formulir pemeriksaan sedangkan pasien BPJS akan mendapat surat jaminan 6.Pasien yang tidak peru dirawat inap maka diperbolehkan pulang 7.Pasien yang harus masuk ruang perawatan , maka keluarga pasien mengurus administrasi rawat inapnya ke loket pendaftaran lagi 8.Pasien masuk ruangan perawatan

TARIF
Tarif Sesuai Peraturan Bupati Yang Berlaku

PRODUK
Dokumen Rekam Medis

PENGELOLAAN PENGADUAN
1. Secara Langsung : Ruang Informasi dan Pengaduan 2.WhatsApp/SMS : 085141489626 3.Website : rsudbengkayang.go.id 4.Email : rsudkabbky@gmail.com 5.Lapor SP4N : rsudjacobusluna@gmail.com 6.Kotak Saran



ALUR PELAYANAN PENGADUAN/KOMPLAIN

RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkulu Tengah



Sampaikan Pengaduan/Komplain/Saran Melalui :



085141489626



rsudbengkayang.go.id



rsudkabbky@gmail.com



RSUD Bumi Sebalu Bengkulu Tengah



rsuddrsjacobuslunamsi



rsudjacobusluna@gmail.com



RSUD Drs. JACOBUS LUNA, M.Si
KABUPATEN BENGKAYANG



MARI KITA BUDAYAKAN **5S**

Senyum

Senyum menciptakan rasa tenang, rasa tenang menularkan kebahagiaan dan energi positif untuk semua orang di sekeliling kita.

1



Sapa

Perilaku positif yang dapat dilakukan bersama dengan sapa untuk menjaga rasa saling terhubung dengan orang lain.

2

Salam

Tindakan positif yang bisa dilakukan bersama untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan orang lain.

3



Sopan

Perilaku menghormati dan menghargai orang lain.

4

Santun

Sikap yang menunjukkan kita sebagai pribadi yang menyenangkan.

5



TATA TERTIB

PASIEN/PENUNGGU PASIEN & PENGUNJUNG PASIEN

RSUD Drs. JACOBUS LUNA, M.Si KABUPATEN BENGKAYANG

1. Jam berkunjung :
 - Siang : Pukul 10.00 – 12.00 WIB
 - Sore : Pukul 16.00 – 18.00 WIB
2. Pasien/keluarga menandatangani Surat Pernyataan Masuk RS atau opname setelah mendapatkan penjelasan petugas.
3. Pasien/keluarga pasien bersedia mentaati peraturan yang telah ditetapkan rumah sakit.
4. Pasien/keluarga tidak boleh membawa senjata tajam dan peralatan secara berlebihan dari rumah.
5. Selama dalam perawatan pasien hanya boleh ditunggu 2 (dua) orang keluarga yang dirawat di ruang secara bergantian kecuali dalam keadaan khusus.
6. Pasien/keluarga dilarang merokok di dalam ruang perawatan dan di lingkungan rumah sakit.
7. Setelah jam berkunjung berakhir, maka seluruh pengunjung segera meninggalkan ruangan.
8. Pasien yang dirawat di ruang observasi tidak boleh ditunggu dan dibesuk oleh keluarga (hanya melihat dari jendela) kecuali dalam keadaan khusus.
9. Mengikuti peraturan Rumah Sakit tentang etika batuk dan kebersihan tangan
10. Tidak boleh membawa anak kecil < 12 tahun untuk berkunjung atau menjaga pasien, jika kondisi memaksa harus dalam pengawasan orang tuanya.
11. Tidak boleh berkunjung bila menderita penyakit pernapasan akut dan masih dalam pengobatan.
12. Tidak boleh memberikan makan dan minuman apapun kepada pasien kecuali atas izin perawat atau dokter.
13. Tidak boleh duduk atau tidur di tempat tidur pasien.
14. Tidak boleh menggelar tikar ke dalam ruangan rawat inap.
15. Tidak boleh mencuci dan menjemur pakaian di lingkungan rumah sakit.
16. Tidak boleh membawa barang berharga (perhiasan, surat berharga, uang yang berlebihan, barang elektronik), apabila terjadi kehilangan maka RS tidak bertanggung jawab.
17. Menjaga dan merawat segala barang milik rumah sakit selama pasien dirawat, jika pasien/keluarga merusak barang milik rumah sakit, maka pasien/keluarga harus bertanggung jawab/mengganti rugi.
18. Harus menjaga ketertiban, ketenangan, kebersihan dan membuang sampah di tempat sampah yang telah disediakan.
19. Memperhatikan segala petunjuk keamanan dan keselamatan tanggap darurat penanggulangan bencana (jalur evakuasi, dll)
20. Petugas keamanan berwenang untuk melaksanakan penertiban sesuai ketentuan tersebut di atas.