

## STANDAR PELAYANAN FISIOTERAPI

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien BPJS : Surat rujukan dari faskes 1/dokter keluarga, Kartu rekam medik, Kartu BPJS, Surat Elegibilitas peserta dan surat jaminan</li> <li>Pasien Umum : Kartu Rekam Medik</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Alur Pelayanan BPJS                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien mengambil nomor antrian</li> <li>Menunggu antrian di poli masing-masing</li> <li>Verifikasi berkas dan proses pendaftaran</li> <li>Poli Fisioterapi</li> </ol> </li> <li>Alur Pembayaran Pasien Umum                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien mengambil nomor atrian</li> <li>Menunggu panggilan sesuai loket masing-masing</li> <li>Pasien ke loket pendaftaran</li> <li>Poli fisioterapi</li> <li>Kasir</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 - 45 Menit
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Latihan fisik Rp100.000,-</li> <li>- Micro Wave Diathermia (MWD) Rp 30.000,-</li> <li>- Infra Red/ Ultra violet Rp 30.000,-</li> <li>- Therapi Exercise Khusus Rp 40.000,-</li> </ul> <p>dsb sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 10 tahun 2023</p>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Fisioterapi :Fisioterapi Tumbuh Kembang, Fisioterapi Muskuloskeletal, Fisioterapi Neuromuskuler, Fisioterapi Kardiopulmonal, Fisioterapi Usia Lanjut, Fisioterapi Olahraga, Fisioterapi Kesehatan Wanita
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Prosedur / Mekanisme                             <div style="text-align: center;"> </div> </li> <li>Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287                              Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a>                              Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a>                              Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN HEMODIALISA

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar ke poli Penyakit Dalam</li> <li>2. Pasien diperiksa oleh dokter</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan penunjang di Laboratorium</li> <li>4. Dokter menginstruksikan/ meresepkan pasien untuk dilakukan hemodialisa</li> <li>5. Pasien/keluarga mengisi Surat persetujuan (Informed Consent) tindakan hemodialysis</li> <li>6. Jika pasien pernah Hemodialisa di RS lain, melampirkan surat Travelling Hemodialisa dari RS sebelumnya</li> </ol> <p>Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat rujukan dari Faskes Tingkat I ke poli penyakit dalam</li> <li>2. Pasien diperiksa oleh dokter</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan penunjang di Laboratorium</li> <li>4. Dokter menginstruksikan/ meresepkan pasien untuk dilakukan hemodialisa</li> <li>5. Pasien/keluarga mengisi Surat persetujuan (Informed Consent) tindakan hemodialysis</li> <li>6. Jika pasien pernah Hemodialisa di RS lain, melampirkan surat Travelling Hemodialisa dari RS sebelumnya</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pasien mendaftar ke Poli Hemodialisa, kemudian dilakukan pemeriksaan oleh Dokter. Lalu pasien/keluarga menandatangani form inform consent HD, dilakukan tindakan Hemodialisa oleh Perawat. Kemudian ke kasir untuk penyelesaian administrasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 – 5 Jam (Menyesuaikan peresepan Hemodialisa oleh dokter)
4.	Biaya/Tarif	Hemodialisa : Rp 570.000,- (Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Hemodialisa : Edukasi, konsultasi Hemodialisa dan Tindakan Hemodialisa
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: - Pelayanan Kesehatan - Pelayanan Umum - Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]     </pre> <p>Keterangan Tim Khusus 1 :          - Direksi          - Manajemen          - Semua Komite          - JFT (Jabatan Fungsional Tertentu)</p> <p>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287          Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a>          Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a>          Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
INSTALASI INTENSIVE CARE UNIT (ICU)**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kriteria pasien yang masuk ruang ICU, berdasarkan prioritas : 1. Pasien sakit kritis, tidak stabil dan memerlukan terapi intensive tetitras. 2. Pasien yang memerlukan pelayanan pemantauan canggih di ICU, sebab sangat beresiko bila tidak mendapatkan terapi intensive segera 3. Pasien sakit kritis, yang tidak stabil, status kesehatan sebelumnya yang disebabkan oleh penyakit akutnya secara sendirian atau kombinasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pasien yang memerlukan pelayanan ICU dapat berasal dari IGD, kamar operasi atau kamar tindakan lain, bangsal (ruang rawat inap) yang telah memenuhi kriteria masuk ICU B. Sebelum pasien dimasukkan ke ICU, pasien dan keluarganya harus mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang dasar pertimbangan mengapa pasien harus mendapatkan perawatan di ICU, serta berbagai macam tindakan kedokteran yang mungkin akan dilakukan selama pasien dirawat di ICU serta prognosa penyakit yang diderita pasien, penjelasan tersebut diberikan oleh kepala ICU atau dokter yang bertugas C. Setelah mendapatkan penjelasan tersebut dan atau keluarganya bisa menerima atau tidak menerima harus dinyatakan dalam formulir yang ditanda tangani (inform consent)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya/Tarif	ICU : Rp 600.000,-/hari (Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Intensive Care Unit
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Umum, Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]     </pre> <p>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,



*[Signature]*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien Umum : Kartu Berobat & KTP / KK Pasien BPJS : Kartu BPJS, KTP / KK
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien yang datang sesuai dengan triase di IGD</li> <li>2. Kemudian pasien ke pendaftaran</li> <li>3. Dilakukan pemeriksaan/ tindakan medis</li> <li>4. Bila diperlukan akan dilakukan pemeriksaan penunjang (Untuk pasien ranap dilakukan konsultasi DPJP)</li> <li>5. Penyerahan resep</li> <li>6. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Pengambilan obat di instalasi farmasi</li> <li>8. Pulang / rawat inap / rawat jalan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Triase merah ATS I : 0 menit kuning ATS II : 10 menit kuning ATS III : 30 menit hijau ATS IV : 60 menit hijau ATS V : 120 menit
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EKG : Rp 70.000,-</li> <li>- Infus perifer, tranfusi, NGT, kateter : Rp 20.000,-</li> <li>- Jahit luka (1-5 jahitan) : Rp 40.000,-</li> <li>- Nebulizer : Rp 40.000,-</li> <li>- RJP (Resusitasi Jantung Paru) : Rp 60.000,-</li> <li>- Syringe pump (1-3 alat) per hari : Rp 20.000,-</li> <li>- Konsul Dokter Spesialis : Rp 100.000,-</li> <li>- Konsul Dokter Umum : Rp 50.000,-</li> </ul> dsb sesuai Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Diagnosis, Resep, SKS, Rujukan Ke rawat Inap, Rujukan ke Rumah Sakit lain)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur / Mekanisme               <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Umum, Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]           </pre> <p><b>Keterangan Tim Khusus 1 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direksi</li> <li>- Manajemen</li> <li>- Senas Komite</li> <li>- JFT (Jabatan Fungsional Tertentu)</li> </ul> </div> </li> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung, Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



*[Signature]*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat perintah dirawat inap dari dokter</li> <li>2. Surat persetujuan rawat inap dari pasien/keluarga</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melayani serah terima pasien</li> <li>2. Petugas membuat surat perawatan</li> <li>3. Keluarga pasien mengisi inform consent</li> <li>4. Pasien masuk ruang rawat inap</li> <li>5. Pasien diperbolehkan pulang</li> <li>6. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Pengambilan obat</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya/Tarif	Kelas III : Rp 120.000,- Kelas II : Rp 170.000,- Kelas I : Rp 220.000,- VIP : Rp 380.000,- (sesuai Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Rawat Inap (Diagnosis, resep, SKS, SKD, rujukan ke atas, pasien sembuh/membaik/meninggal. Adapun jenis rawat inap yang ada antara lain : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat inap Penyakit Dalam</li> <li>2. Rawat inap Bedah</li> <li>3. Rawat inap Anak</li> <li>4. Rawat inap Saraf</li> <li>5. Rawat inap Isolasi</li> <li>6. Ruang inap Kasturi &amp; Kenanga</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur / Mekanisme                             <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: - Pelayanan Kesehatan, - Pelayanan Umum, - Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]                     </pre> </div> </li> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287                      Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a>                      Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="#">rsudkotaptk.official</a>                      Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
INSTALASI BEDAH SENTRAL**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu Rekam Medik Pasien 2. Surat Perintah Operasi dari Dokter 3. Jadwal Operasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien masuk ke ruang tunggu 2. Serah terima pasien 3. Pasien ditangani sesuai jadwal kamar bedah 4. Pasien dibawa ke ruang recovery 5. Pasien sudah sadar 6. Serah terima pasien ke perawat rawat inap
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai jenis operasi
4.	Biaya/Tarif	- Bilateral repair of direct inguinal hernia with graft or prosthetic : Rp 3.080.000,- - Appendicostomy : Rp 3.870.000,- - Debridement mediastinum (sternotomi) : Rp 3.590.000,-  (sesuai Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (Operasi besar, operasi kecil, operasi citto, operasi elektrik)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Umum, Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]     </pre> <p>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,



*Eva Nurfaridah*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	- Resep bagi pasien rawat inap - No antrian dari poli rawat jalan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien rawat jalan : setelah selesai diperiksa, pasien langsung menunggu di apotek rawat jalan. Resep dan obat langsung disiapkan melalui e-resep dari SIMRS. Pasien menunjukkan nomor antrian ketika nomor dan nama di panggil. Pasien rawat inap : pasien memasukkan resep ke kotak antrian resep. Pasien menunggu sampai obat siap</li> <li>2. Resep/e-resep diterima oleh petugas farmasi</li> <li>3. Pemeriksaan kelengkapan resep</li> <li>4. Jika resep tidak lengkap maka dikonsultasikan ke dokter bersangkutan</li> <li>5. Obat/BHP disiapkan apoteker sesuai dengan resep</li> <li>6. Obat/BHP yang diambil tercatat dalam kartu stock</li> <li>7. Petugas mengemas obat</li> <li>8. Verifikasi akhir obat oleh petugas</li> <li>9. Obat diserahkan ke pasien</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan resep non racikan kurang dari 60 menit</li> <li>b. Pelayanan resep racikan 60 menit atau lebih</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sesuai dengan obat yang diresepkan</li> <li>b. Pasien JKN gratis</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan kefarmasian (pelayanan resep, informasi obat dan konseling)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: - Pelayanan Kesehatan - Pelayanan Umum - Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]     </pre> <p>Keterangan Tim Khusus 1 : - Direksi - Manajemen - Semua Komite - JFT (Jabatan Fungsional Tertentu)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



*(Signature)*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
PRAKTEK PENDIDIKAN, IJIN PENELITIAN DAN STUDI BANDING**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan bagi KOAS :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Dekan fakultas kedokteran utk direktur dan tim koordinasi pendidikan (timkordik)</li> <li>2. Surat keterangan lulus/surat keterangan lulus yudisium S-1</li> <li>3. Ijazah S-1</li> </ol> <p>Persyaratan bagi mahasiswa praktek dan ijin praktek :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat dari Dekan/Direktur pendidikan untuk praktek</li> <li>2. Surat pengajuan studi banding</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat masuk ke subbagian umum dan aparatur</li> <li>2. Direktur mendisposisikan surat masuk ke Timkordik (Sub Komite Penelitian, Sub Komite Pendidikan, Sub Komite Pengabdian Masyarakat)</li> <li>3. Koordinasi kegiatan diklat dan instalasi terkait / SMF</li> <li>4. Kegiatan dilakukan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu KOAS	Menyesuaikan jangka waktu kegiatan koas berlangsung
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Kepaniteraan Klinik Muda
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p> <p>Keterangan Tim Khusus 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direksi</li> <li>- Manajemen</li> <li>- Semua Komite</li> <li>- JFT (Jabatan Fungsional Tertentu)</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,

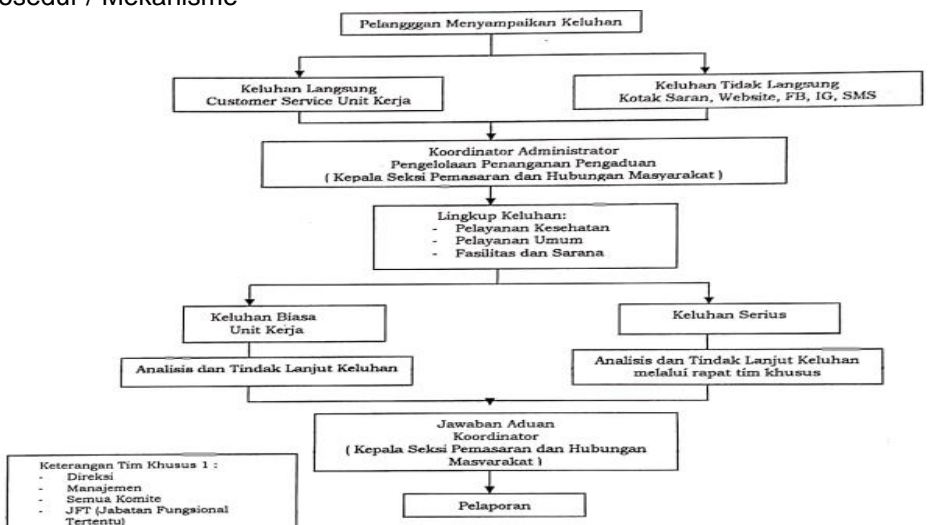


**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740527 200212 2 001



## STANDAR PELAYANAN INSTALASI GIZI

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Daftar menu sesuai diet pasien
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Penyelenggaraan Makanan Pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan Menu</li> <li>2. Pengadaan bahan makan</li> <li>3. Penerimaan dan penyimpanan baha makanan</li> <li>4. Persiapan dan pengolahan makan</li> <li>5. Distribusi dan penyajian makan</li> </ol> <p>B. Pelayanan Gizi Ruang Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ruang rawat inap</li> <li>2. Skrining gizi untuk menentukan diagnosa gizi</li> <li>3. Pemberian diet pasien sesuai permintaan, pembatalan ata perubahan diet. Pengkajian/anamnesa. Menghitung kebutuhan gizi pasien</li> <li>4. Monitoring asupan makan pasien</li> </ol> <p>C. Penilaian dan pengembangan gizi terapan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Makan Pagi (06.30 - 07.30 WIB), Makan Siang & Snack (11.00 – 12.00 WIB), Makan Sore (16.00 – 17.00 WIB)
4.	Biaya/Tarif	<p>Makanan biasa (pagi, siang, sore) : Rp 90.000,-</p> <p>Makanan lunak (pagi, siang, sore) : Rp 80.000,-</p> <p>Makanan cair (sore) : Rp 20.000,-</p> <p>TKTP bubur (pagi, siang, sore) : Rp 90.000,-</p> <p>dsb sesuai Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023</p>
5.	Produk Pelayanan	Penyelenggaraan Makanan Pasien, Pelayanan Gizi Ruang Rawat Inap, Pelayanan Gizi Rawat Jalan, Penilaian dan Pengembangan gizi terapan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p>  <p>2. Jang</p> <p>3. ka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>4. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>5. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,



  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
INSTALASI RAWAT JALAN**

Service Delivery		
No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baru : KTP/ Kartu Keluarga/Paspor/Identitas yang lain</li> <li>- Lama : Kartu Berobat, Lembar Kontrol</li> </ul> <p>Pasien BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baru : KTP/ Kartu Keluarga/Paspor/Identitas yang lai, Kartu BPJS, Rujukan yang sudah terdaftar di Faskes Tingkat I</li> <li>- Lama : Kartu BPJS, Lembar Kontrol</li> </ul> <p>Pendaftaran Online:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persyaratan sesuai pasien umum/BPJS (lama/baru)</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran di loket : pasien mengambil nomor antrian sesuai poli tujuan di mesin anjungan. Pendaftaran online : Pasien langsung ke poli yang dituju dan menunjukkan kode barcode pendaftaran atau Pasien mendaftar online melalui anjungan yang disediakan. Kemudian pasien langsung ke poli yang dituju</li> <li>2. Menunggu panggilan dari petugas loket</li> <li>3. Menyerahkan semua persyaratan untuk diverifikasi petugas</li> <li>4. Pasien langsung menuju poli (bagi pasien BPJS akan diberikan SEP)</li> <li>5. Pasien BPJS menunggu verifikasi pada sistem V-Claim BPJS</li> <li>6. Pasien diarahkan ke poli masing-masing setelah terdaftar</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
4.	Biaya/Tarif	<p>Umum / Jam Kerja : Rp 10.000,-</p> <p>Rawat jalan diluar jam kerja : Rp 20.000,-</p> <p>Dokter umum/gigi umum : Rp 60.000,-</p> <p>dsb sesuai Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023</p>
5.	Produk Pelayanan	Pendaftaran Rawat Jalan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur / Mekanisme                     <div style="text-align: center;"> </div> </li> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287                      Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a>                      Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="#">rsudkotaptk.official</a>                      Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung, Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

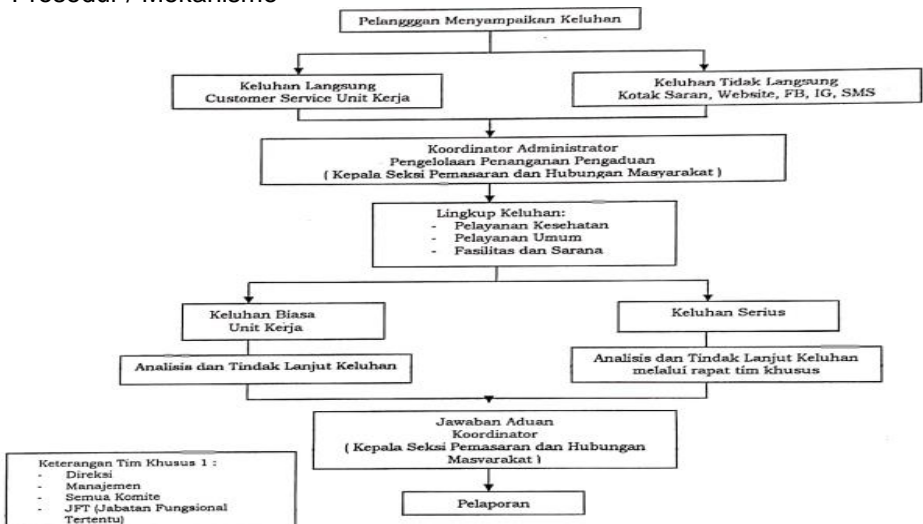
DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Blangko permintaan pemeriksaan laboratorium 2. APD (atas permintaan sendiri)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Blangko permintaan pemeriksaan disecehkan ke petugas laboratorium 2. Petugas melakukan pengecekan kelengkapan administrasi pasien 3. Blangko pemeriksaan masuk ke ruang pengambilan sampel 4. Petugas laboratorium mengambil sampel untuk pemeriksaan 5. Petugas memvalidasi hasil pemeriksaan laboratorium pasien 6. Hasil pemeriksaan diserahkan kepada pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paket hematologi : 5 menit, Klinik kimia : 60 menit, Immunologi-Serologi : 60 menit, Hematologi : 60 menit, Urinalisa dan Feses : 30 menit
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paket Hematologi (Hemoglobin, Eritrosit, Hematokrit, MCV, MVH, MCHC, LED, Leukosit, Trombosit, Golongan Darah, Gambaran Darah Tepi) : Rp 190.000,-</li> <li>- Kimia Klinik (gula darah sewaktu, kolesterol total, trigliserida, asam urat, creatinin, protein total, bilirubin total, alkali phosphatase, SGOT, SGPT, Gamma GT, elektrolit, urin rutin) : Rp 180.000,-</li> <li>- Immunologi-Serologi (widal, tubex TF, VDRL, HbsAG (kromatografi), Anti HCV, Anti HIV, HbA1C) : Rp 838.000,-</li> <li>- Hematologi (pengecatan gram, pengecatan BTA, pengecatan Diphteri, preparat KOH, preparat native, cairan transudat/eksudat) : Rp 120.000,-</li> </ul> <p>dsb sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023</p>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan/Pemeriksaan : Hematologi, Kimia Klinik, Urinalisis, Elektrolit Darah, Analisis Gas Darah, Imune serologi, Pemeriksaan Malaria, BTA, Morfologi Darah Tepi, Feses dan HbA1c. Pelayanan Tindakan : Plebotomi, pembuatan Preparat Malaria, BTA dan MDT.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p>  <p>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung, Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,



*[Signature]*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat pengantar rujukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien mendaftar ke loket pendaftaran</li> <li>Dilakukan tindakan rontgen foto</li> <li>Hasil foto diserahkan ke pasien</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 180 menit
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>pemeriksaan radiologi, thorax, satu proyeksi, frontal = Rp 150.000,-</li> <li>USG, abdominal, B-scan dan/atau real time dengan dokumentasi gambar lengkap = Rp 430.000,-</li> <li>CT, kepala atau otak, tanpa kontras = Rp 880.000,-</li> </ul> dsb sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 10 tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Radiologi <ol style="list-style-type: none"> <li>USG 2 dimensi</li> <li>DR X-Ray Stationery</li> <li>CT-Scan 128 Slice</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Prosedur / Mekanisme                             <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Umum, Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]                     </pre> </div> </li> <li>Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="#">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN PERINATOLOGI

### Service Delivery

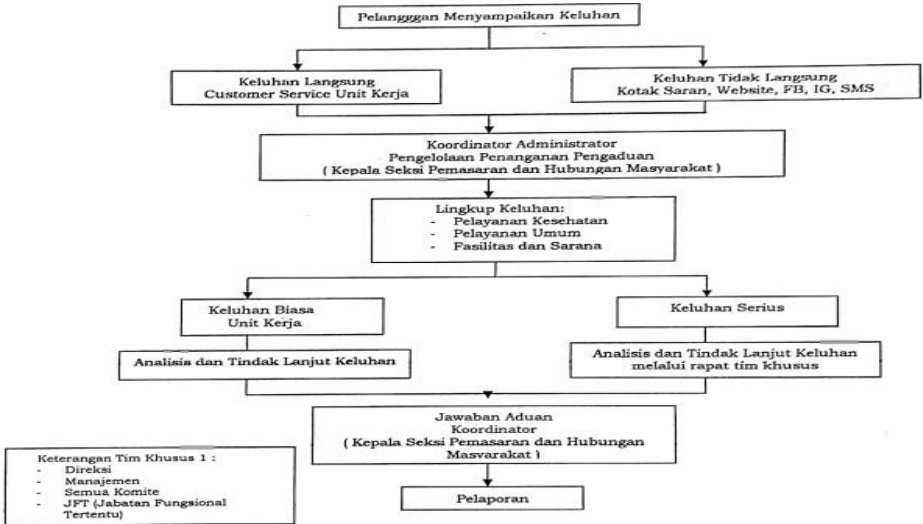
No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat perintah dirawat inap dari dokter</li> <li>2. Surat persetujuan dirawat inap dari pasien/keluarga</li> <li>3. BPJS : Surat Elegibilitas Peserta + Kartu Tanda Peserta Ibu, Surat Keterangan Lahir + Fotokopi KTP Ibu</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien di anamnesis pemeriksaan vital sign oleh perawat</li> <li>2. Pasien diperiksa dokter jaga (kasus IGD) sebelum lapor DPJP</li> <li>3. Bila diperlukan pemeriksaan penunjang medik (Lab, RO, dll)</li> <li>4. Dokter jaga kolaborasi dengan DPJP untuk terapi dan tindakan selanjutnya</li> <li>5. Persalinan normal dan SC bayi dinyatakan sehat dilanjutkan dengan observasi</li> <li>6. Kemudian pasien dirawat di ruang Nifas</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk bayi-bayi yang bermasalah tetap dirawat di perinatologi/NICU</li> <li>2. Rerata pasien di rawat 3 hari</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Perinatologi = Rp 270.000,- dsb sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 10 tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Perinatologi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resusitasi bayi baru lahir/tindakan (SC, vakum, dll)</li> <li>2. Resusitasi bayi dengan asfiksia</li> <li>3. Perawatan bayi-bayi bermasalah (ikterus, sepsis, tetanus)</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur / Mekanisme               <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: - Pelayanan Kesehatan - Pelayanan Umum - Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]           </pre> <p><b>Keterangan Tim Khusus 1 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direksi</li> <li>- Manajemen</li> <li>- Semua Komite</li> <li>- JFT (Jabatan Fungsional Tertentu)</li> </ul> </div> </li> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Ringan : 1 x 24 jam</li> <li>Sedang : 3 x 24 jam</li> <li>Berat : 7 x 24 jam</li> </ul> </li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287                Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a>                Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a>                Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a>                Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan :                Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



*[Signature]*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN KLINIK EDUKASI DIABETES

Service Delivery		
No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien telah terdaftar di Pendaftaran RSUD
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar ke pendaftaran sesuai prosedur</li> <li>2. Jika pasien mendaftar ke poli, maka pasien dilayani di poli terlebih dahulu kemudian di rujuk ke klinik edukasi</li> <li>3. Jika tidak, pasien dapat langsung mendaftar ke klinik edukasi untuk dapat pelayanan</li> <li>4. Apabila pasien mendapatkan resep obat maka setelah di klinik edukasi langsung ke apotek dan menyelesaikan administrasi. Jika tidak ada resep dapat langsung menyelesaikan administrasi di kasir.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Edukasi Individu : setiap Selasa & Kamis selama 30 menit/pasien Edukasi Kelompok : setiap Jumat selama 1 jam Sahabat Diabetes : selama 20 minggu sejak menjadi peserta
4.	Biaya/Tarif	Klinik Diabetes Melitus Terpadu : Rp 60.000, -
5.	Produk Pelayanan	Edukasi Diabetes Terintegrasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p>  <p>2. Jangka Waktu Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ringan : 1 x 24 jam</li> <li>Sedang : 3 x 24 jam</li> <li>Berat : 7 x 24 jam</li> </ul> <p>3. Sarana Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287</li> <li>Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a></li> <li>Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a></li> <li>Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a></li> <li>Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> </ul> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ul>

DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
POJOK INFORMASI DAN PENGADUAN**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan secara lisan dan tertulis</li> <li>2. Pengaduan melalui medsos</li> <li>3. Identitas resmi pelapor</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan atau tertulis</li> <li>2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan untuk diselesaikan</li> <li>3. Petugas menyampaikan tanggapan kepada pengadu</li> <li>4. Untuk pengaduan yang belum terselesaikan, petugas melakukan koordinasi</li> <li>5. Petugas menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja (3 x 24 jam). tergantung berat / ringannya pengaduan
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Pelayanan Informasi dan Pengaduan masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p> <pre> graph TD     A[Pelanggan Menyampaikan Keluhan] --&gt; B[Keluhan Langsung Customer Service Unit Kerja]     A --&gt; C[Keluhan Tidak Langsung Kotak Saran, Website, FB, IG, SMS]     B --&gt; D[Koordinator Administrator Pengelolaan Penanganan Pengaduan (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     C --&gt; D     D --&gt; E[Lingkup Keluhan: Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Umum, Fasilitas dan Sarana]     E --&gt; F[Keluhan Biasa Unit Kerja]     E --&gt; G[Keluhan Serius]     F --&gt; H[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan]     G --&gt; I[Analisis dan Tindak Lanjut Keluhan melalui rapat tim khusus]     H --&gt; J[Jawaban Aduan Koordinator (Kepala Seksi Pemasaran dan Hubungan Masyarakat)]     I --&gt; J     J --&gt; K[Pelaporan]     </pre> <p>Keterangan Tim Khusus 1 :          - Direksi          - Manajemen          - Semua Komite          - JFT (Jabatan Fungsional Tertentu)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan :              Ringan : 1 x 24 jam              Sedang : 3 x 24 jam              Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan :              SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287              Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a>              Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a>              Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a>              Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan :              Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

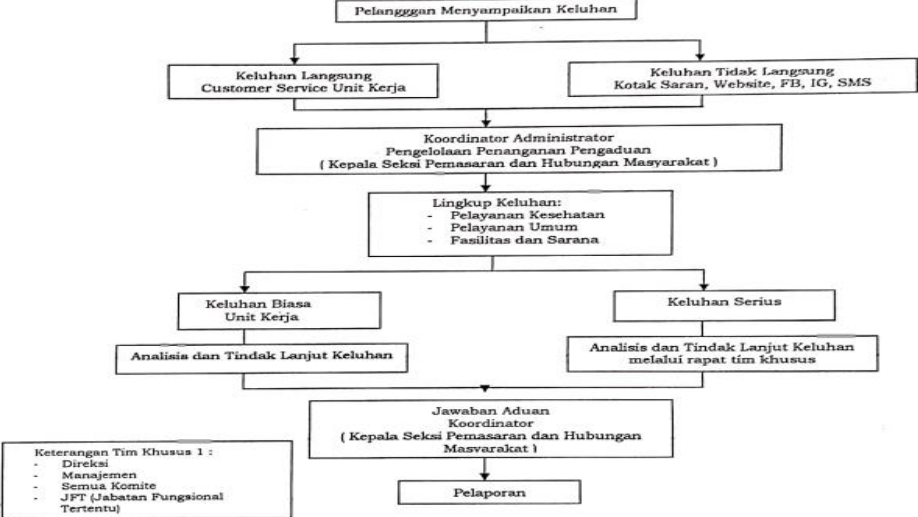
DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
PEMUSNAHAN SAMPAH MEDIS**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemusnahan sampah medis sesuai dengan prinsip pencegahan pengendalian infeksi (PPI)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sampah medis dipisah dan sudah di kemas dalam kotak</li> <li>2. Petugas menimbang sampah tersebut</li> <li>3. Pemusnahan sampah diproses</li> <li>4. Petugas memberi nota dan invoice tagihan ke pihak pengguna untuk dilakukan pembayaran.</li> <li>5. Pihak yang melakukan pemusnahan sebelumnya telah memiliki kerjasama dengan rumah sakit</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	07.15 s/d 13.00 (Senin-Jum'at)
4.	Biaya/Tarif	Incenerator / 5 kg : Rp 100.000,- / kg
5.	Produk Pelayanan	Pemusnahan Sampah Medis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p>  <p>2. Jangka Waktu Pelayanan :</p> <p>Ringan : 1 x 24 jam Sedang : 3 x 24 jam Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan :</p> <p>SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan :</p> <p>Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,

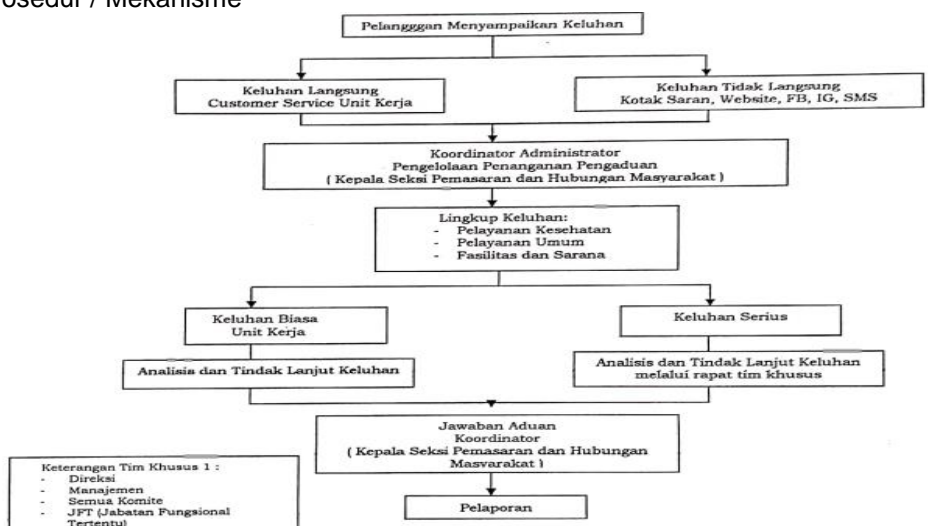


*[Signature]*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001



**STANDAR PELAYANAN  
SIMPONI (Sistem Manajemen Pelayanan Online)**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Mengunduh aplikasi SIMPONI RSUD Pontianak, Daftar akun SIMPONI RSUD Pontianak, Masuk aplikasi SIMPONI RSUD Pontianak, Mendaftar pada menu pendaftaran untuk pasien baru / pasien lama
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengunduh aplikasi SIMPONI RSUD Pontianak pada playstore yang ada di smartphone</li> <li>Klik daftar baru, lalu masukkan No Handphone aktif beserta password lalu ketikkan password sekali lagi. Anda akan menerima SMS kode konfirmasi, masukkan kode konfirmasi, jika benar Daftar Akun selesai</li> <li>Masuk ke aplikasi dengan menetik No Handphone dan Password yang sudah didaftarkan saat Daftar Akun. Anda telah masuk ke dalam Aplikasi SIMPONI</li> <li>Masuk ke menu Pendaftaran Rawat Jalan, lalu pilih cara bayar, BPJS (butuh surat rujukan) atau UMUM (tidak perlu surat rujukan), lalu pilih jenis pasien, jika Sudah pernah berobat, maka pilih Pasien Lama, jika Belum pernah berobat maka pilih Pasien Baru               <ol style="list-style-type: none"> <li>Masukkan No Rekam Medik atau NIK atau No BPJS (jika anda pengguna BPJS) untuk mendapatkan data Anda. Lalu pilih tanggal berkunjung. Lalu pilih Poliklinik kemudian pilih Dokter, selesai. Anda sudah mendapat No Antrian di Poliklinik Tujuan</li> <li>Masukan NIK (khusus domisili Kota Pontianak) lalu klik Cari NIK. Jika NIK terdaftar dan benar maka data Anda otomatis muncul, lalu Update Profile. Anda sudah mendapat No Antrian di Poliklinik Tujuan</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Setiap hari (24 Jam)
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Pendaftaran rawat jalan, Ketersediaan bed rawat inap, Jadwal dokter, Jadwal operasi, Informasi sarana dan prasarana RS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p>  <p>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287, Instagram : rsudkotaptk.official, Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung, Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,



*Eva Nurfaridah*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
MEDICAL CHECK UP (MCU)**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persiapan medical check up : 1. Istirahat yang cukup 2. Puasa 8-10 jam sebelum pemeriksaan (sesuai jenis pemeriksaan dan instruksi dari dokter) 3. Tidak merokok 4. Tidak mengonsumsi minuman beralkohol dan obat-obatan 5. Sudah melakukan pendaftaran di loket pendaftaran rawat jalan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien datang mengambil nomor antrian mendaftar di loket 2. Pasien menuju poliklinik MCU/pemeriksaan dokter 3. Pasien melakukan pemeriksaan di laboratorium dan radiologi 4. Pasien kembali ke poli MCU 5. Pasien membayar administrasi ke kasir 6. Pasien mengambil hasil MCU dan pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan tindakan MCU/SKD yang di lakukan
4.	Biaya/Tarif	- Administrasi Medical Check Up (MCU), Surat Keterangan Dokter (SKD) : Rp 20.000,- - Klinik medis umum ; Dokter umum : Rp 60.000,- - Klinik spesialis (konsultasi) ; Spesialis : Rp 80.000,- dsb sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 10 tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Edukasi dan konsultasi terkait MCU yang dilaksanakan, Tindakan di poli mcu : EKG , Tindakan penunjang : Laboratorium & Radiologi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p> <p>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287, Instagram : rsudkotaptk.official, Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : rsudssma@pontianak.go.id Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

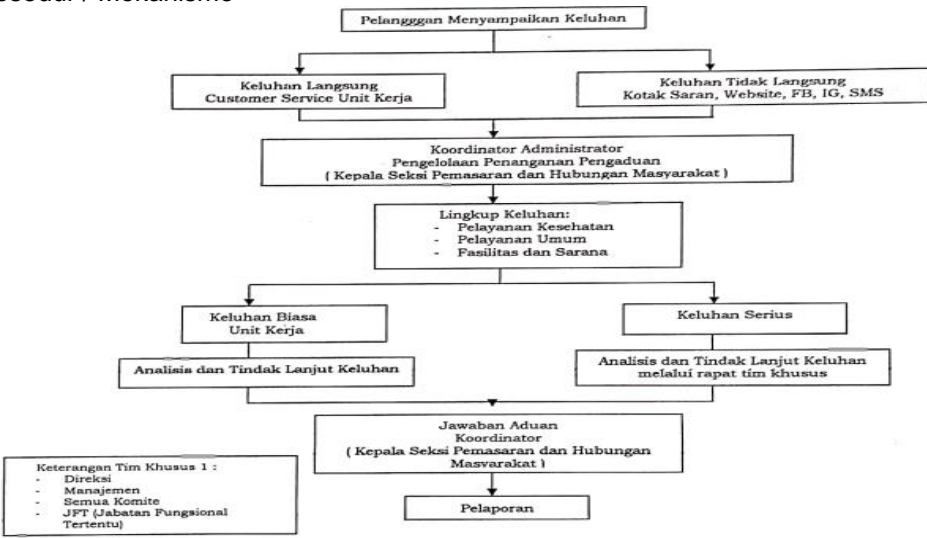
DIREKTUR,



*[Signature]*  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN PENGOLAHAN AIR LIMBAH (IPAL)

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pedoman Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah dibuat agar pelayanan pengolahan air limbah memiliki acuan atau standar dalam melakukan pelayanan, sehingga tercapai standar baku mutu lingkungan dalam rangka memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di lingkungan rumah sakit
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Septik tank, PTB Dapur, PTB Laundry — Bak Ekualisasi Bak → Anaerob 1 — Bak Anaerob 2 — Bak Aerasi — Bak Anaerob 3 → Bak Sedimentasi 1 — Bak Sedimentasi 2 — Bak Khlorin Bak UV 1 → Bak UV 2 — Kolam Ikan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam sehari. 7 hari seminggu
4.	Biaya/Tarif	BOD : Rp 37.000,- COD : Rp 33.000,- Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2023
5.	Produk Pelayanan	Pengolahan Air Limbah (IPAL)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Prosedur / Mekanisme</p>  <p>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</p> <p>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287, Instagram : rsudkotaptk.official, Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</p>

DIREKTUR,



  
**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001

**STANDAR PELAYANAN  
SURAT KETERANGAN LAHIR**

**Service Delivery**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan surat keterangan lahir baru : KTP suami, KTP istri, Kartu Keluarga</li> <li>2. Pembuatan surat keterangan lahir yang rusak / hilang : KTP suami, KTP istri, Kartu Keluarga, Surat keterangan kehilangan dari kepolisian</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien menyerahkan persyaratan ke bidan ruang bersalin</li> <li>2. Bidan ruang bersalin membuat surat keterangan lahir sesuai data yang diberikan</li> <li>3. Penolong persalinan (Bidan/DPJP) memvalidasi dan menandatangani blanko surat keterangan lahir</li> <li>4. Bidan ruang nifas menyerahkan surat keterangan lahir kepada keluarga</li> <li>5. Keluarga menerima surat keterangan lahir dan menandatangani bukti penerimaan dibuku yang disediakan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan lahir
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur / Mekanisme                     <div style="text-align: center;"> </div> </li> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam, Sedang : 3 x 24 jam, Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740527 200212 2 001

## STANDAR PELAYANAN OJEK BRO

### Service Delivery

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Setiap Driver Rumah Sakit wajib : Memiliki kendaraan pribadi dan SIM yang masih berlaku
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien menyerahkan persyaratan ke bidan ruang bersalin</li> <li>2. Bidan ruang bersalin membuat surat keterangan lahir sesuai data yang diberikan</li> <li>3. Penolong persalinan (Bidan/DPJP) memvalidasi dan menandatangani blanko surat keterangan lahir</li> <li>4. Bidan ruang nifas menyerahkan surat keterangan lahir kepada keluarga</li> <li>5. Keluarga menerima surat keterangan lahir dan menandatangani bukti penerimaan dibuku yang disediakan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jarak Rumah Sakit ke rumah pasien
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brosend (Layanan pengantaran Obat)</li> <li>- BroRide (Layanan antar pasien)</li> </ul>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur / Mekanisme                     <div style="text-align: center;"> </div> </li> <li>2. Jangka Waktu Pelayanan : Ringan : 1 x 24 jam Sedang : 3 x 24 jam Berat : 7 x 24 jam</li> <li>3. Sarana Pengaduan : SMS/WA/Telepon : 0813 4765 1287 Website : <a href="https://rsudssma.pontianak.go.id">https://rsudssma.pontianak.go.id</a> Email : <a href="mailto:rsudssma@pontianak.go.id">rsudssma@pontianak.go.id</a> Instagram : <a href="https://www.instagram.com/rsudkotaptk.official">rsudkotaptk.official</a> Facebook : RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak</li> <li>4. Kotak Saran dan Pengaduan : Tatap muka langsung : Pojok Informasi &amp; Pengaduan</li> </ol>

DIREKTUR,



**dr. Eva Nurfaridah, Sp.THT-KL, M.Kes**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19740527 200212 2 001