



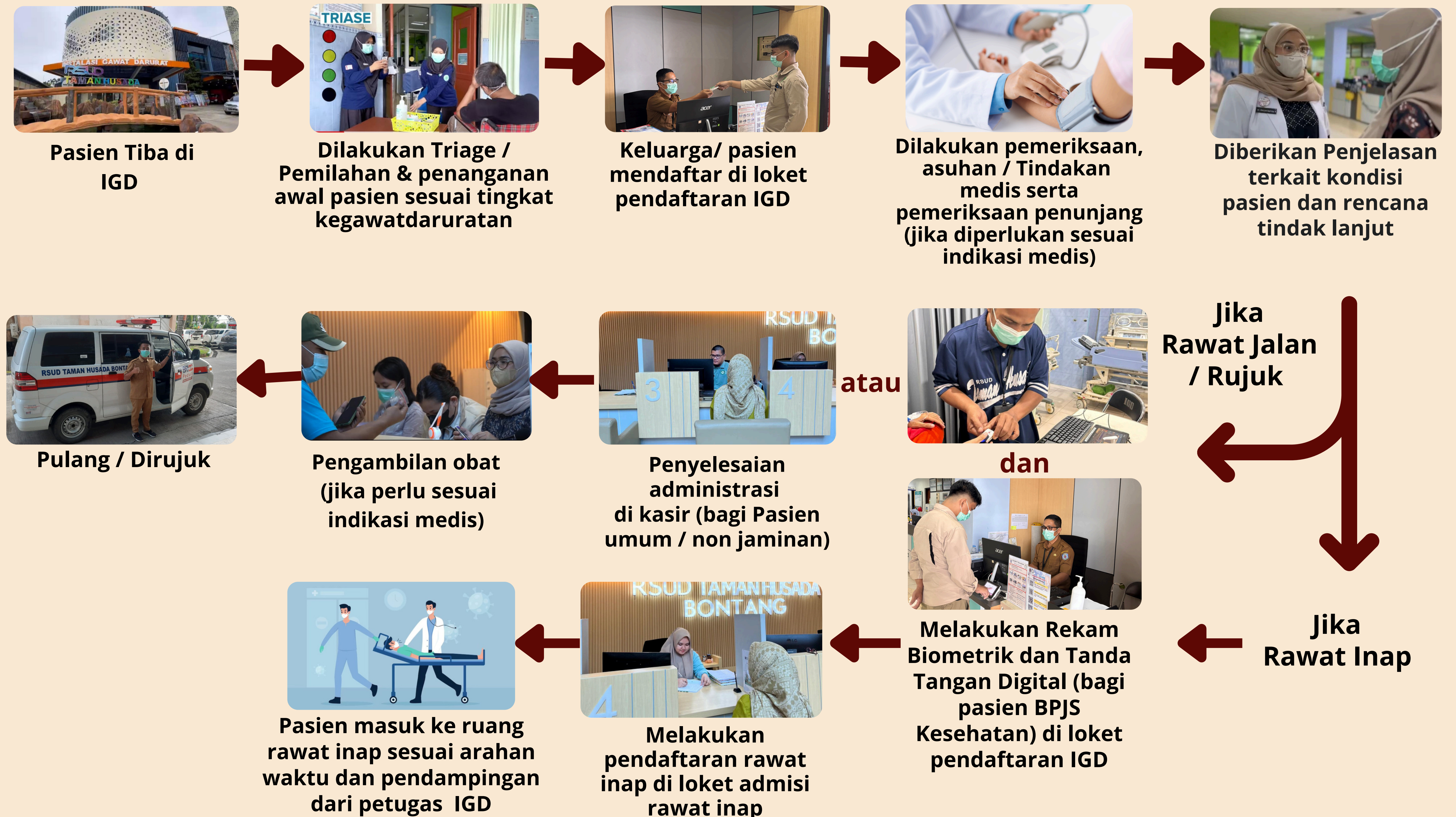
# Standar Pelayanan Gawat Darurat



## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Kartu Identitas Pasien : KTP / KK (bagi WNI), Paspor (bagi WNA)
2. Kartu Jaminan Kesehatan (Jika Memiliki)

## 2 Prosedur



## 3 Waktu Pelayanan

1. Waktu tanggap pelayanan dokter  $\leq 5$  menit.
2. Lama tindakan sesuai jenis tindakan dan kondisi pasien.
3. Waktu pemindahan pasien ke ruang rawat inap sejak datang di IGD  $\leq 6$  jam (sesuai kondisi klinis pasien).

Keterangan:

Waktu pemindahan pasien ke ruang rawat inap SANGAT TERGANTUNG dengan ketersediaan Tempat Tidur yang sesuai dengan kriteria Jenis Kelamin, Usia, dan Kategori Kasus Penyakit.

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

Pemeriksaan Dokter IGD

- Pasien Baru Rp55.000

- Pasien Lama Rp45.000

Asuhan Keperawatan/Kebidanan IGD Rp20.000

Keterangan : Belum termasuk obat, Pemeriksaan Penunjang dan Tindakan Medis lain sesuai dengan kondisi klinis pasien.

Untuk Pasien JKN : - Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Th 2023 (BPJS Kesehatan) - Sesuai dengan kriteria kegawatdaruratan pada Permenkes Nomor 47 Tahun 2018

## 5 Produk Layanan

Pelayanan Gawat Darurat

## 6 Pengelolaan Pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan

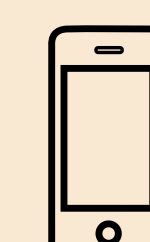


Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



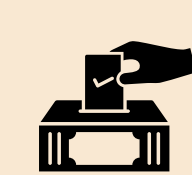
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



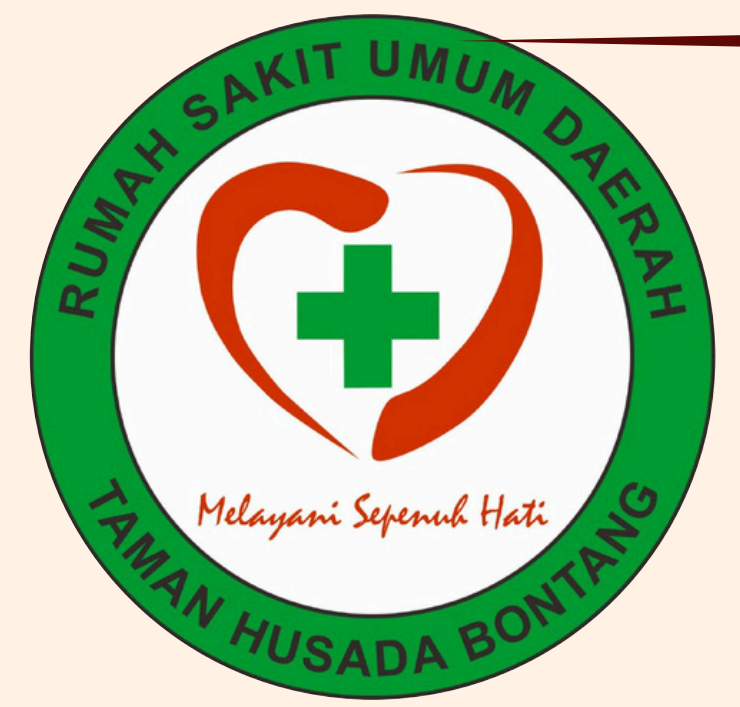
Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

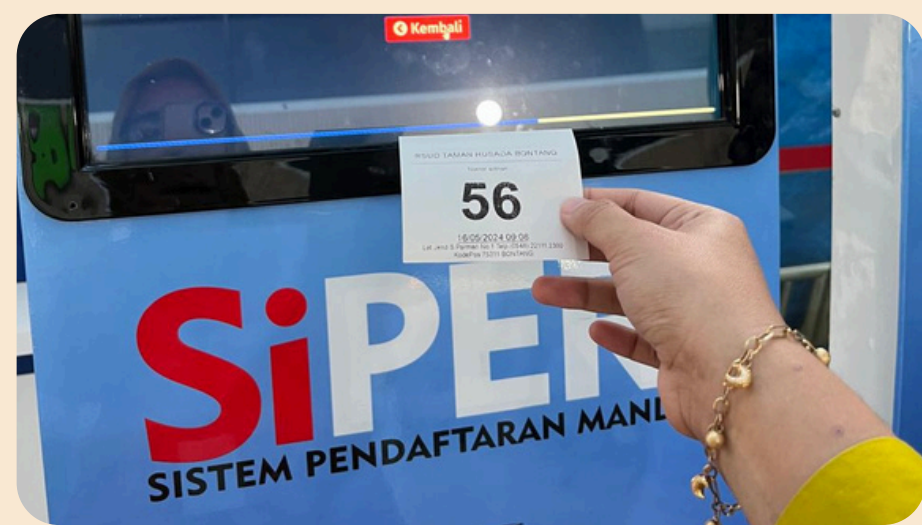


## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Kartu Identitas Pasien : KTP / KK (bagi WNI), Paspor (bagi WNA)
2. Kartu Jaminan Kesehatan (Jika Memiliki)
3. Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama bagi Pasien JKN (BPJS Kesehatan) / Asuransi

## 2 Prosedur

### Pasien Baru

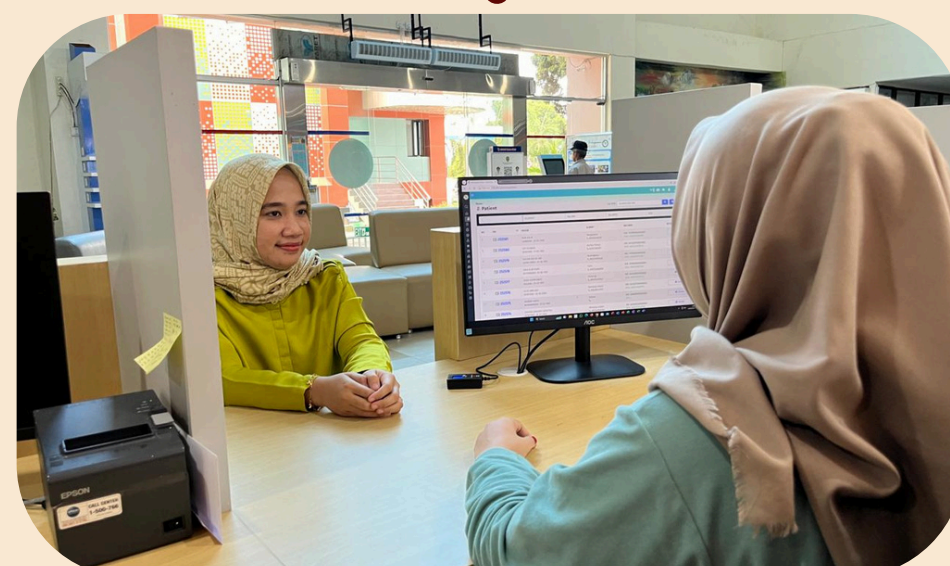


Pada anjungan SiPERI, ambil nomor antrian loket pendaftaran

**Catatan:** Bagi Pasien Baru Non Jaminan (Umum) dapat langsung menuju Ruang Administrasi MCU untuk pengisian data, verifikasi identitas dan registrasi.



Menunggu panggilan petugas loket pendaftaran

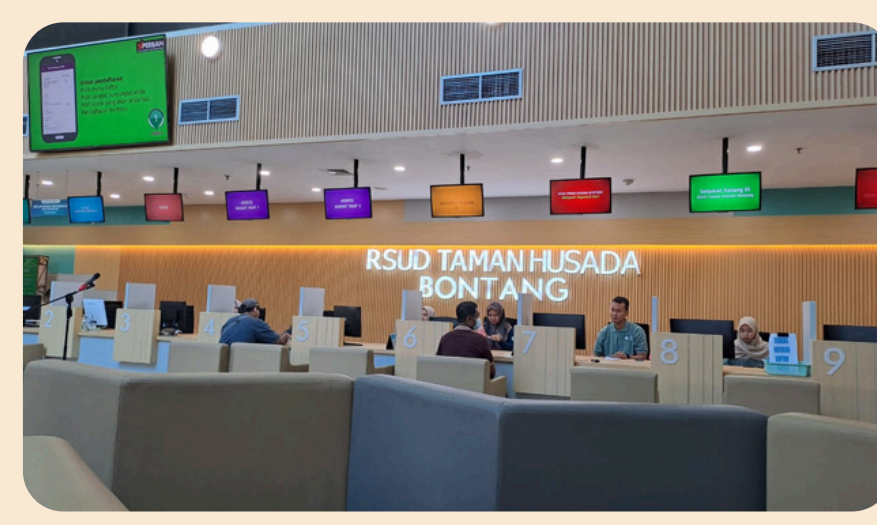


Pengisian data, verifikasi identitas dan jaminan, rekam biometrik sidik jari/FRISTA foto wajah (bagi peserta BPJS Kesehatan usia ≥17th), serta pendaftaran klinik yang dituju



Menunggu di ruang tunggu Poliklinik tujuan / menuju Nurse Station (untuk klinik di lantai 2)

### Pasien Lama



Pasien tiba di RS



Telah *Booking Online* via mobile JKN H-1 mulai pukul 01.00 WITA (Peserta BPJS Kesehatan)



Telah *Booking Online* via telp 0548 - 22111 (Jaminan Umum & Perusahaan)

**Catatan:** Bagi Pasien Klinik MCU (Pasien Baru atau lama) dapat *booking online* via WA 08115525511 dan / atau langsung menuju Ruang Administrasi MCU untuk *Check in / Registrasi*.

SUDAH

BELUM

Bukan Pasca Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan



*Check in* kehadiran diri sesuai jam *cluster* pelayanan pada anjungan SiPERI (bagi pasien BPJS Kesehatan usia ≥17th juga melakukan rekam biometrik FRISTA foto wajah)

Pasca Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan



Pada anjungan SiPERI dan dapat juga di anjungan Tiket Obat dengan setting SiPERI, ambil nomor antrian loket pendaftaran

Bukan Pasca Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan



Pada anjungan SiPERI, *booking* nomor antrian klinik dan tunggu jam *cluster* dibuka

Jika telah masuk jam *cluster* namun gagal *check in* di SiPERI

Jika telah masuk jam *cluster* namun gagal *check in* di SiPERI

**Catatan:**

1. Proses *Check in* kehadiran dan Rekam Biometrik FRISTA Foto Wajah (bagi pasien BPJS Kesehatan usia ≥17<sup>th</sup> hanya dapat dilakukan sesuai Jam *Cluster*).
2. Sangat disarankan untuk:
  - *Booking* antrian *online* dari rumah sesuai tanggal surat kontrol yang ditentukan Dokter untuk menghindari gagal *booking online*, dan
  - Datang ke Lobi RS sesuai jadwal *cluster* untuk menghindari waktu tunggu yang tidak diperlukan



Menunggu panggilan petugas loket pendaftaran



Jika telah masuk jam *cluster* dapat *check in* & rekam biometrik FRISTA foto wajah / sidik jari. Jika belum jam *Cluster* maka statusnya *masih booking* nomor antrian klinik



Penyelesaian administrasi di Kasir/Bankaltimtara bagi pasien umum (non jaminan)

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu *Booking Online* Mobile JKN: H-1 mulai pukul 01.00 WITA

Waktu Pelayanan Loket Pendaftaran:  
 Senin - Kamis : 07.30 - 13.00 WITA  
 Jumat : 07.30 - 10.30 WITA

Waktu *Check in* & Rekam Biometrik sesuai jadwal *cluster*.

Lama Layanan:

- Pengisian data s.d pendaftaran pasien baru : ≤ 5 menit
- Rekam Biometrik FRISTA Wajah / Sidik Jari (Pasien peserta BPJS Kesehatan usia ≥17th) dan *check in* bagi pasien lama : ≤ 2 menit

**Keterangan:**

Lama layanan **SANGAT TERGANTUNG** pada kondisi jaringan / konektivitas dengan Sistem BPJS Kesehatan Pusat

## 4 Biaya / Tarif

Gratis

## 5 Produk Layanan

Pendaftaran Rawat Jalan, Penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi Pasien BPJS Kesehatan, Penerbitan LoA dan Formulir Asuransi bagi Peserta Asuransi Swasta

## 6 Pengelolaan Pengaduan

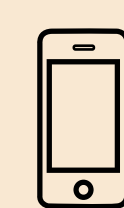
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik)

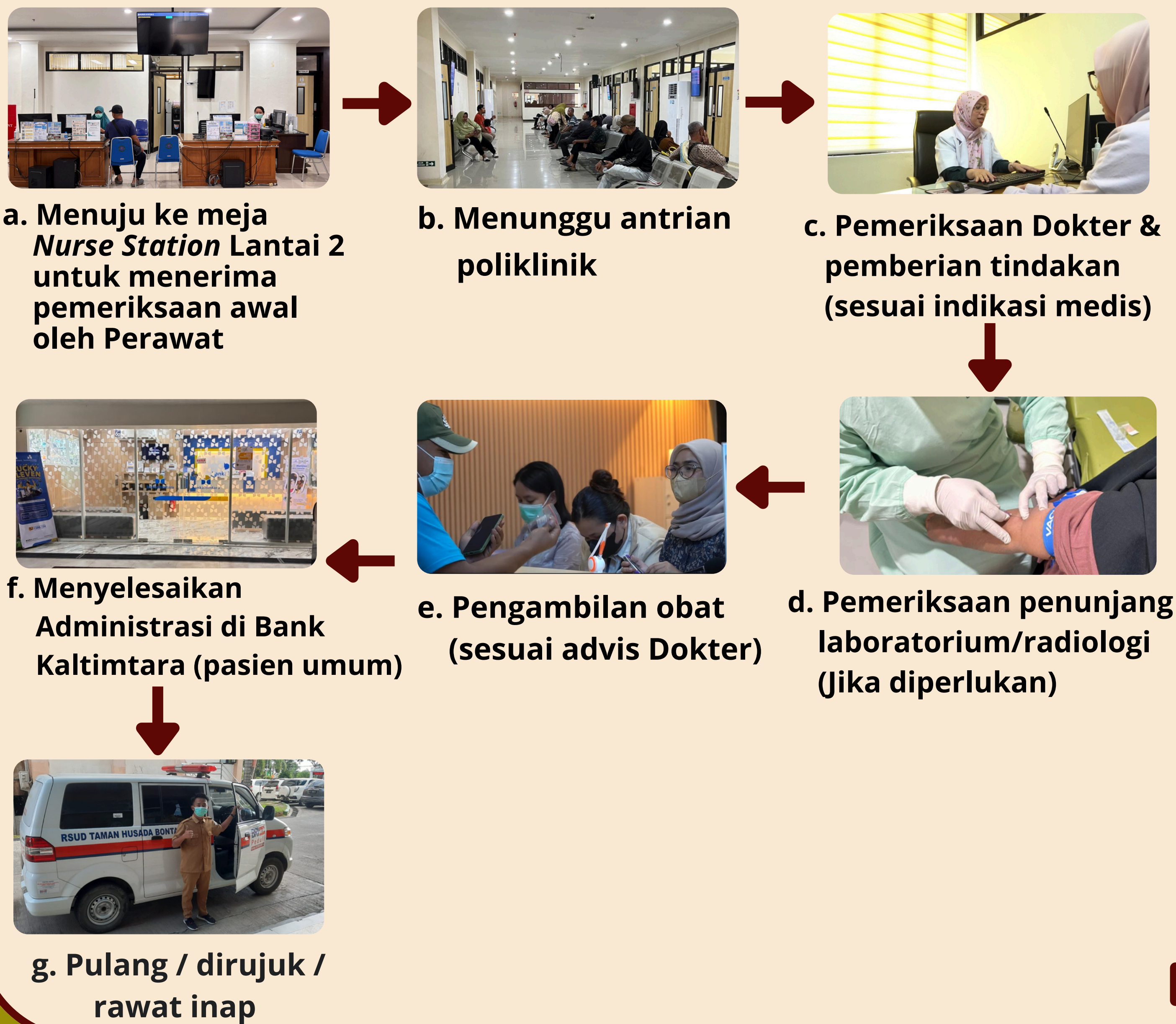


## 1 Persyaratan Pelayanan

Telah melakukan proses pendaftaran rawat jalan (*check in*), bagi pasien JKN (BPJS Kesehatan) usia  $\geq 17^{\text{th}}$  telah melakukan rekam biometrik FRISTA Foto Wajah / Sidik Jari dan terbit SEP rawat jalan, serta bagi Peserta Asuransi Swasta telah terbit LoA dan Formulir Asuransi.

## 2 Prosedur

**POLIKLINIK DENGAN SISTEM NURSE STATION (LOKASI POLIKLINIK DI LANTAI 2 GEDUNG BENGKIRAI)**



**POLIKLINIK DENGAN SISTEM NON NURSE STATION (LOKASI POLIKLINIK DI LANTAI 3 GEDUNG BENGKIRAI, KLINIK JIWA, KLINIK PARU, DAN KLINIK ANESTESI)**



## 3 Waktu Pelayanan

Waktu tunggu sejak pasien mendaftar (*check in*) sampai bertemu Dokter :  $\leq 60$  Menit

Waktu *check in* sesuai jadwal *cluster* yang ditentukan

## 5 Produk Layanan

- Klinik Bedah Onkologi
- Klinik Hematologi Onkologi Medik
- Klinik Fetomaternal
- Klinik Penyakit Dalam
- Klinik Anak
- Klinik Obsgyn/KIA-KBRS
- Klinik Bedah Umum
- Klinik Orthopedi
- Klinik THT
- Klinik Saraf
- Klinik Mata
- Klinik Kulit & Kelamin
- Klinik Psikiatri / Jiwa
- Klinik Jantung
- Klinik Paru
- Klinik Anestesi
- Klinik Gizi
- Klinik Bedah Mulut
- Klinik Gigi Anak
- Klinik Konservasi Gigi
- Klinik Gigi Orthodonti
- Klinik Gigi Periodonti
- Klinik Gigi dan Mulut
- Klinik MCU
- Klinik IPWL
- Klinik Laktasi
- Klinik VCT
- Klinik Geriatri
- Klinik Neurorestorasi
- Klinik Bedah Saraf\* estimasi buka Des 2025

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025  
Pelayanan Klinik Dokter/ Dokter Gigi Spesialis

- Pasien Baru Rp85.000
- Pasien Lama Rp75.000

Pelayanan Klinik Dokter Subspesialis

- Pasien Baru Rp105.000
- Pasien Lama Rp95.000

Keterangan :

Belum termasuk obat, Pemeriksaan Penunjang dan Tindakan Medis lain sesuai kondisi klinis pasien.

Untuk Pasien JKN: Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023

## 6 Pengelolaan Pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan



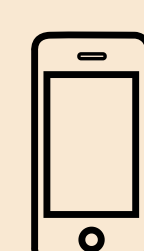
Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor

[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik



## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Order pemeriksaan laboratorium oleh Dokter via Rekam Medik Elektronik (terkoneksi E-Lab)
2. Telah melakukan *booking* antrian *online* / pendaftaran poliklinik (rawat jalan) / pendaftaran IGD / pendaftaran rawat inap / pendaftaran Laboratorium Patologi Klinik
3. Jaminan kesehatan (jika memiliki, sesuai ketentuan yang berlaku)
4. Persyaratan Teknis
  - a. Pemeriksaan Gula dan Trigliserida, dan Asam Urat : Puasa 8-12 jam (atau sesuai advis dokter) sebelum pengambilan sampel laboratorium (pasien boleh minum air putih)
  - b. Pemeriksaan Urin : sesuai dengan jenis pemeriksaan dan advis petugas

## 2 Prosedur



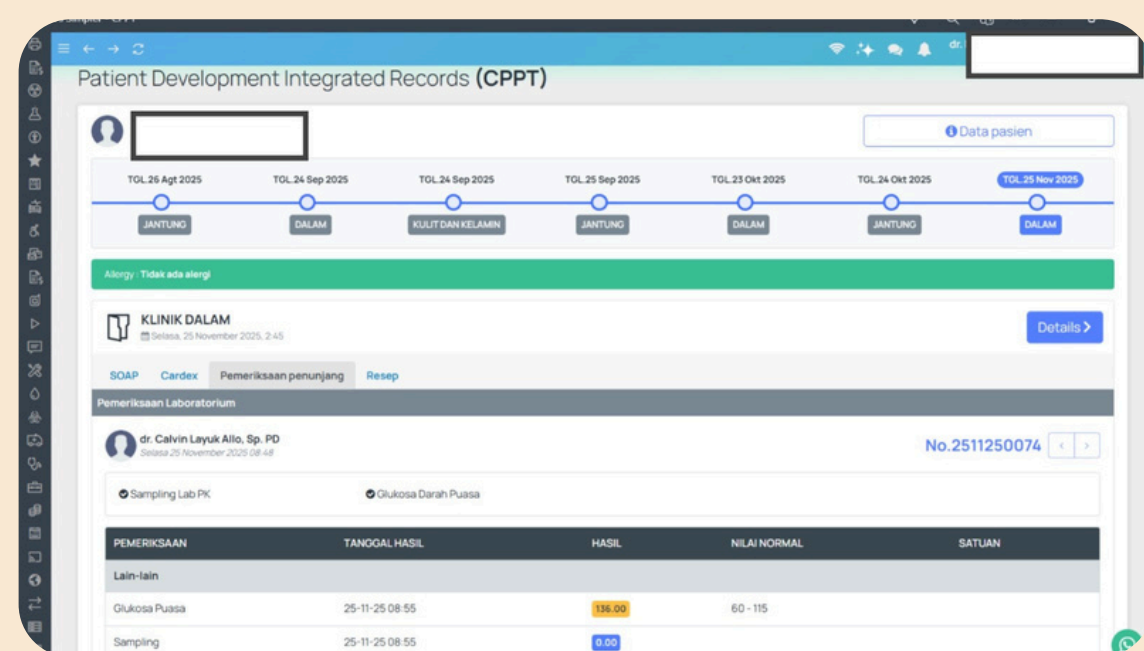
a. Pasien menerima saran Dokter untuk pemeriksaan laboratorium



b. Pasien melaporkan kehadiran diri di Loker Laboratorium Patologi Klinik (PK). Pada pasien rawat jalan datang 30 menit sebelum jam *cluster check in* masing-masing



c. Menunggu panggilan Petugas Laboratorium PK



f. Hasil terlihat di Komputer Dokter / dapat dicetak jika order berasal dari RS lain / pasien akan menjalani rujukan ke RS lain / sesuai kebutuhan



e. Menerima informasi rincian tagihan dan menyelesaikan administrasi di Bank Kaltimtarra / Kasir (bagi pasien umum)



d. Pengambilan sampel

\*pada pasien IGD dan rawat inap hanya melalui prosedur a,d, dan f

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu antara pengambilan sampel s.d keluar hasil pemeriksaan (bukan rujukan ke laboratorium luar):

Elektif (*Non Emergency*) :  $\leq 120$  menit

CITO (*Emergency*) :  $\leq 60$  menit

**KETERANGAN:** Waktu kedatangan pasien kontrol poliklinik pro cek lab di Loker Laboratorium PK (untuk pengambilan sampel) adalah 30 menit sebelum jam *cluster check in* dan rekam biometrik masing-masing dibuka.

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2025

1. Pemeriksaan Kecil  $\leq$  Rp50.000
2. Pemeriksaan Sedang  $\leq$  Rp200.000
3. Pemeriksaan Besar  $\leq$  Rp400.000
4. Pemeriksaan Khusus  $\leq$  Rp1.200.000

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

Hematologi, Kimia Klinik, Rutin Klinik, Imunoserologi, Mikrobiologi, Tes Cepat Molekuler, BDRS

## 6 Pengelolaan Pengaduan



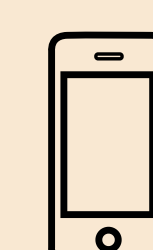
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/complain>



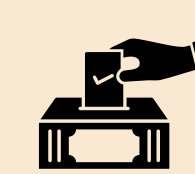
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Laboratorium Patologi Anatomi



## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Telah terdaftar pada kunjungan di IGD / rawat jalan / rawat inap / Laboratorium Patologi Anatomi
2. Form permintaan pemeriksaan Patologi Anatomi (PA) dari Dokter
3. Sampel dari tubuh pasien (jaringan atau cairan)

## 2 Prosedur



a. Menerima advis dari Dokter untuk pemeriksaan Patologi Anatomi (PA)



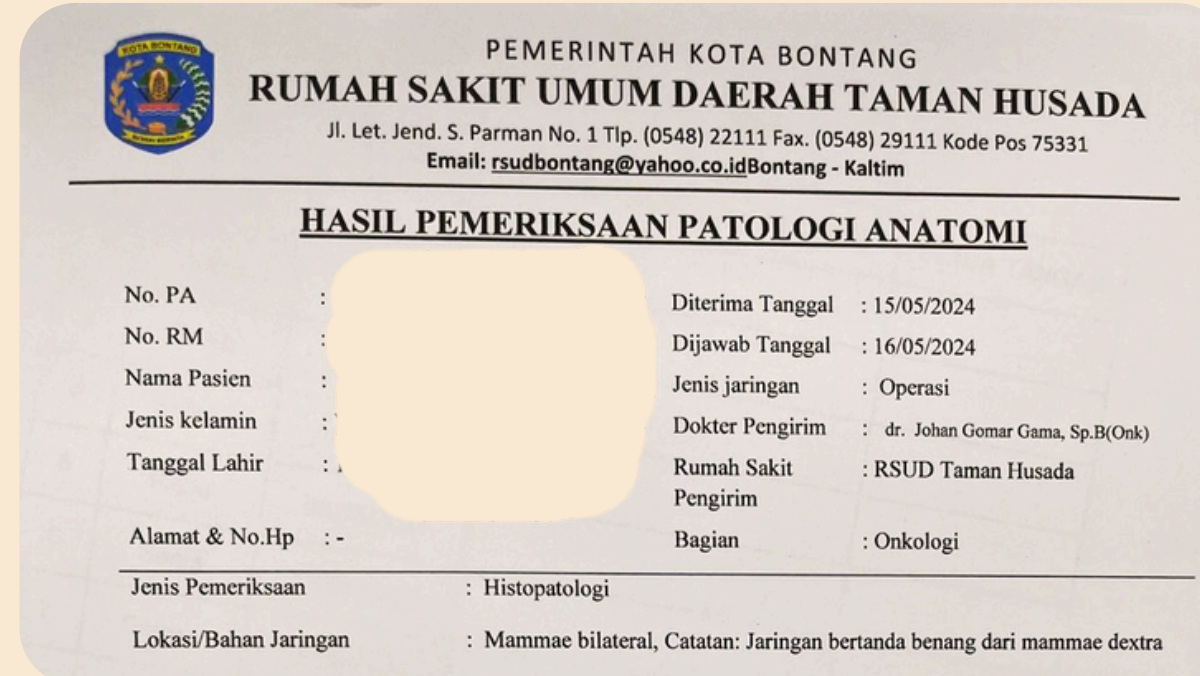
b. Dilakukan pengambilan sampel PA di Lab PA atau melalui tindakan operasi



c. Menerima informasi waktu penerimaan hasil pemeriksaan sesuai jadwal yang ditetapkan petugas



f. Penyerahan hasil pemeriksaan kepada Dokter pengirim permintaan



e. Pengambilan hasil sesuai jadwal yang telah ditentukan petugas



d. Menerima informasi rincian tagihan dan menyelesaikan administrasi di Bank Kaltimtarra / Kasir (bagi pasien umum)

## 3 Waktu Pelayanan

1. FNAB/Sitologi Cairan/pap smear :  $\leq 2$  hari kerja
2. Histopatologi jaringan :  $\leq 5$  hari kerja
3. Imunohistokimia :  $\leq 5$  hari kerja

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

- |                                    |                       |
|------------------------------------|-----------------------|
| 1. Sitologi                        | Rp250.000 - Rp600.000 |
| 2. Histopatologi & Imunohistokimia | Rp450.000 - Rp650.000 |
| 3. Biopsi Khusus                   | Rp450.000 - Rp650.000 |

Untuk pasien JKN :  
Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

1. Pemeriksaan Sitologi
2. Pemeriksaan Histopatologi
3. Pemeriksaan Imunohistokimia

## 6 Pengelolaan Pengaduan



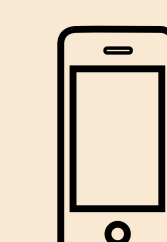
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



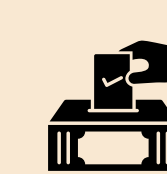
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



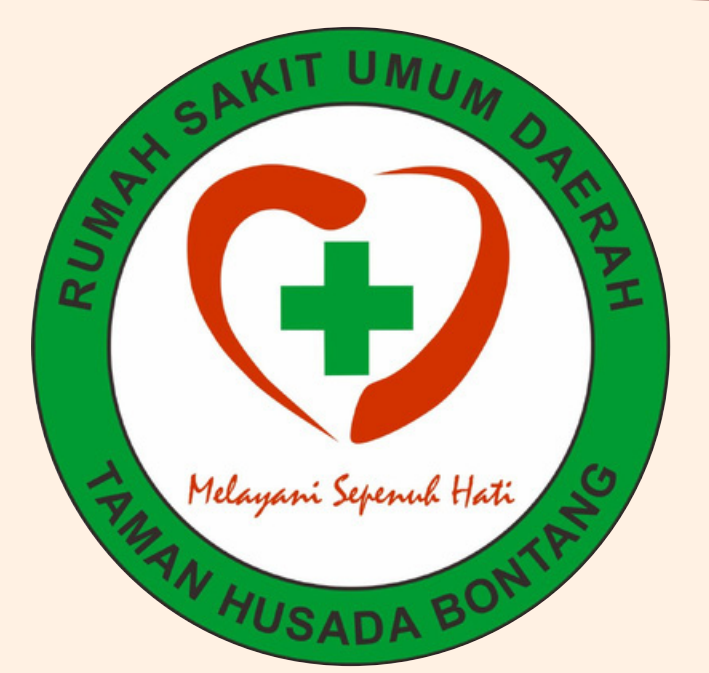
Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



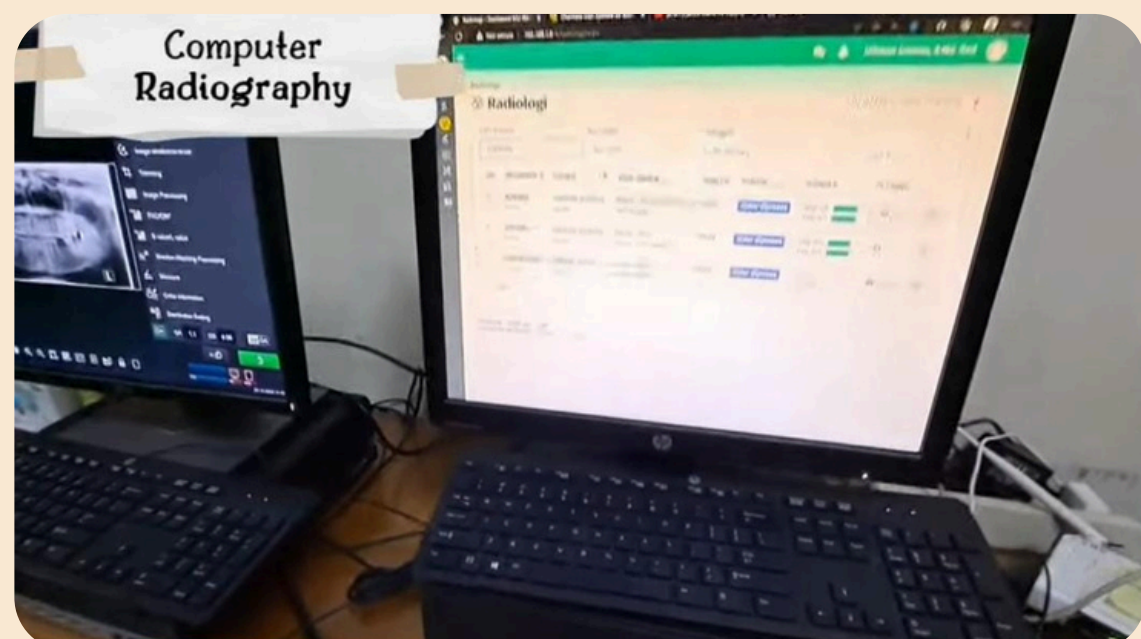
# Standar Pelayanan Radiologi



## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Telah terdaftar pada kunjungan di IGD / rawat jalan / rawat inap / Instalasi Radiologi
2. Order Pemeriksaan Radiologi oleh Dokter pada Rekam Medik Elektronik (terkoneksi E-Rad/PACS)
3. Persyaratan Teknis (sesuai dengan jenis pemeriksaan)

## 2 Prosedur



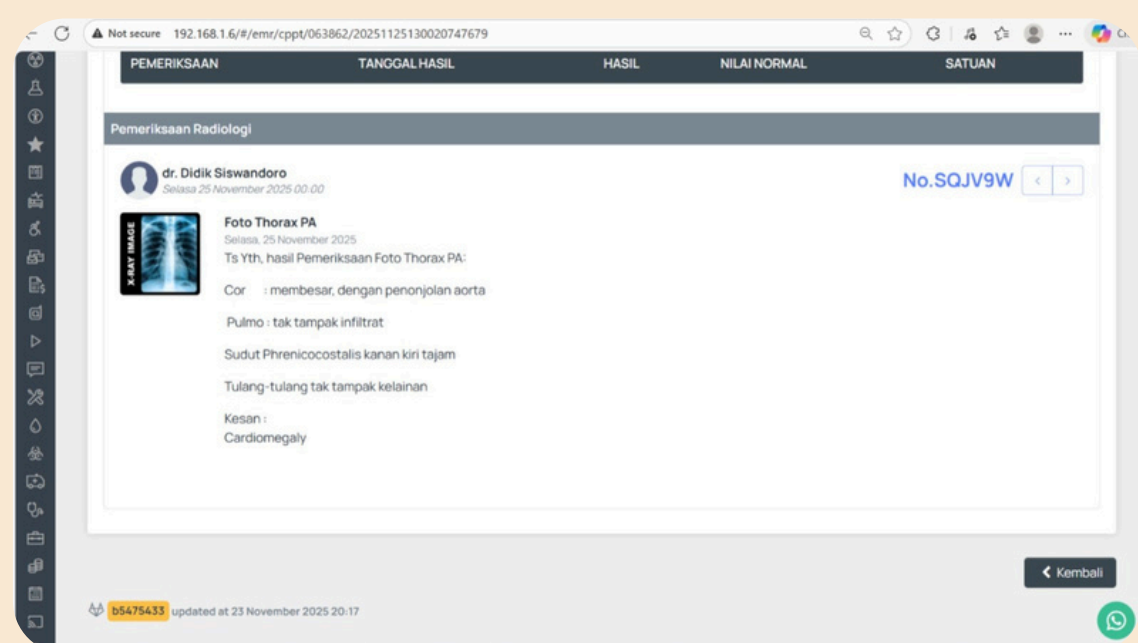
a. Pasien mendapatkan advis pemeriksaan Radiologi oleh Dokter (serta informasi jadwal dan persiapan pemeriksaan dari petugas Radiologi bagi pasien rawat jalan)



b. Pasien melaporkan kehadiran diri di Loket Instalasi Radiologi sesuai jadwal (setelah melakukan pendaftaran)



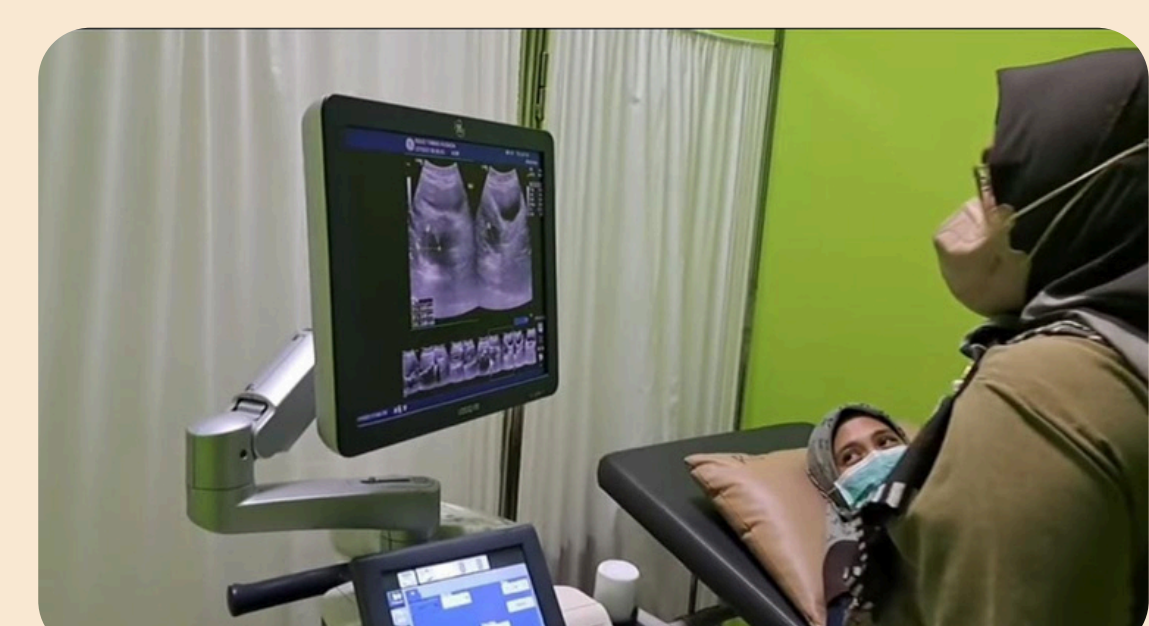
c. Menunggu panggilan Petugas Radiologi



f. Hasil muncul di Rekam Medik Elektronik dan dapat dilihat oleh Dokter pengorder



e. Menerima informasi rincian tagihan dan menyelesaikan administrasi di Bank Kaltimara / Kasir (bagi pasien umum)



d. Dilakukan pemeriksaan dan/atau analisis (ekspertise hasil) oleh Dokter Spesialis Radiologi

\*pada pasien IGD dan rawat inap hanya melalui prosedur a,d, dan f

## 3 Waktu Pelayanan

- Pemeriksaan foto rongent thorax (dada) sejak pemeriksaan sampai hasil selesai  $\leq 3$  Jam
- Waktu tunggu jadwal pemeriksaan MRI  $\leq 14$  hari kalender
- Lama tindakan pemeriksaan disesuaikan dengan jenis pemeriksaan

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

1. Pemeriksaan Rontgen  $\leq$  Rp140.000 - Rp1.000.000
2. Pemeriksaan USG  $\leq$  Rp250.000 - Rp500.000 (USG Cito ) ditambah 25% dari Tarif
3. Pemeriksaan CT Scan  $\leq$  Rp1.750.000 - Rp4.200.000
4. Pemeriksaan MRI Rp1.800.000 - Rp8.000.000

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

- Pelayanan Foto X-Ray Konvensional,
- *Ultrasonography* (USG)
- *CT-Scan 128 Slices*,
- *Magnetic Resonance Imaging* (MRI) 1,5 Tesla
- *Automatic Breast Ultrasound* (ABUS)

## 6 Pengelolaan Pengaduan



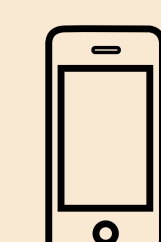
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



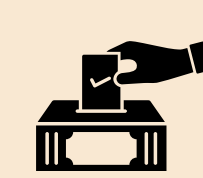
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



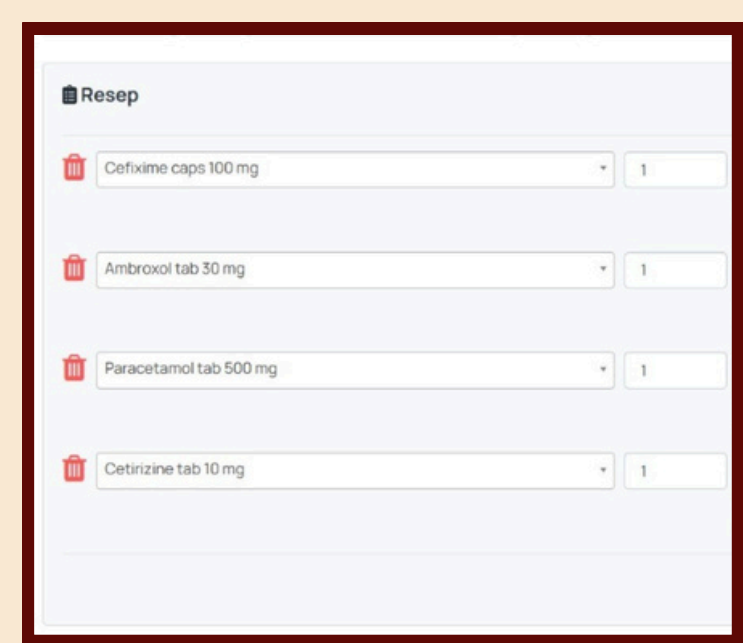
# Standar Pelayanan Farmasi Rawat Jalan



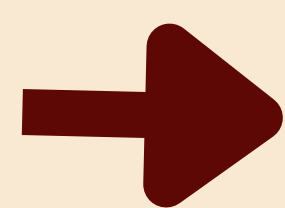
## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Telah terdaftar pada kunjungan rawat jalan (Poliklinik)
2. Order obat (Resep) oleh Dokter secara elektronik

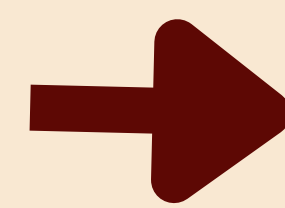
## 2 Prosedur



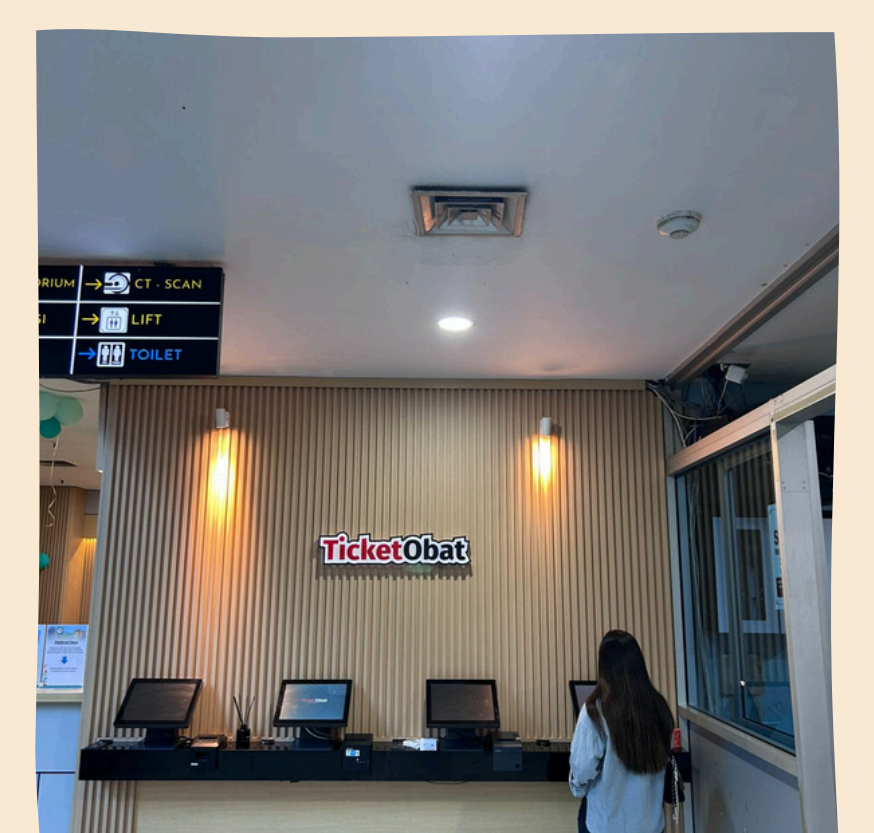
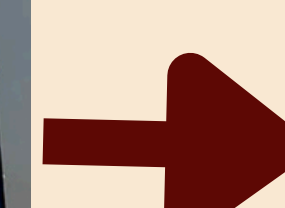
a. Order obat (resep) secara elektronik oleh Dokter di poliklinik (pasien dapat menerima notifikasi melalui pesan WA)



b. Menuju ke Depo Farmasi Rawat Jalan



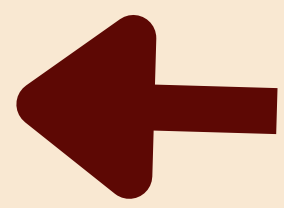
c. Memeriksa status validasi resep pada layar monitor dari status "MENUNGGU" hingga berubah menjadi "DIPROSES"



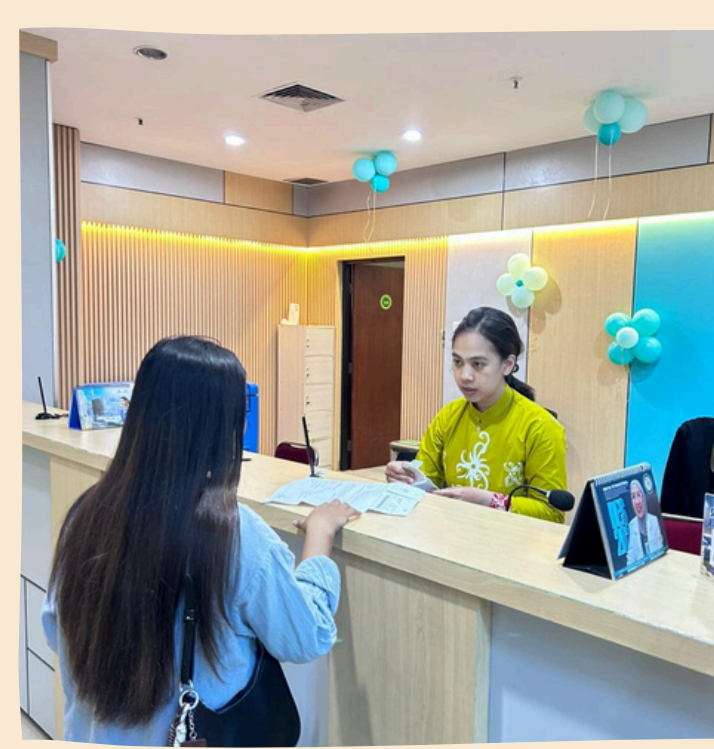
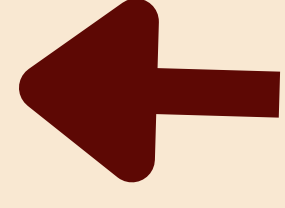
d. Mengambil tiket obat



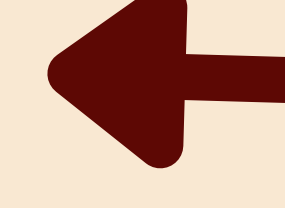
h. Pengambilan obat dan penerimaan informasi penggunaan obat



g. Penyelesaian administrasi di kasir/Bank Kaltimtara (bagi pasien umum)



f. Menyerahkan tiket obat, bagi pasien umum (non Jaminan) diberikan rincian administrasi pembayaran obat



Obat atas nama ... no.353 sudah selesai diproses dan dapat diambil di apotek rawat jalan RSUD Taman Husada Bontang dengan menyerahkan TicketObat.  
Tiket pengambilan obat dapat diambil di anjungan mandiri TicketObat yang berlokasi di Gedung Angsana Lt.1.  
Kritik/saran dapat disampaikan ke: <https://simpler.co.id/web#/app/complaint>

e. Menunggu status obat "SELESAI" pada layar monitor dan/atau menerima notifikasi via WA



## 3 Waktu Pelayanan

Order resep diterima sampai obat siap diambil:

Pelayanan obat non racikan : ≤ 30 Menit

Pelayanan obat racikan : ≤ 60 Menit

## 4 Biaya / Tarif

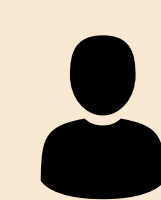
Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

Sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai (sesuai resep Dokter) disertai pemberian informasi obat, dan konseling untuk pasien dengan kriteria tertentu

## 6 Pengelolaan Pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan

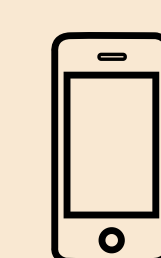


Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor [lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Rehabilitasi Medik



## 1 Persyaratan Pelayanan

Telah melakukan pendaftaran rawat jalan Rehabilitasi Medik (bagi pasien JKN terbit SEP rawat jalan) sesuai dengan surat rujukan Dokter/ pengantar ke Rehabilitasi Medik

## 2 Prosedur

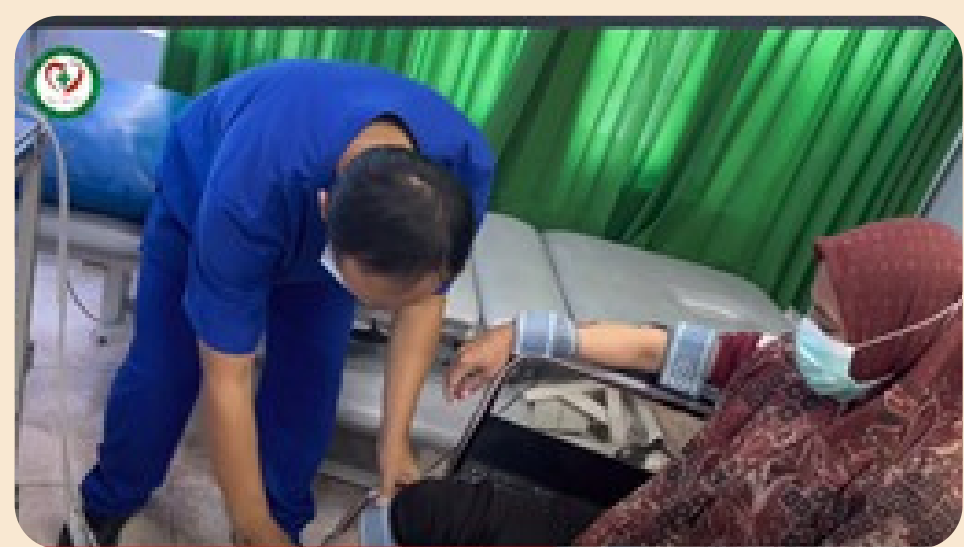
### RAWAT JALAN



Registrasi kunjungan Rehabilitasi Medik dengan membawa konsultasi dari Dokter poliklinik



Asesmen/ Pemeriksaan pasien oleh Dokter Sp.KFR



Tindakan Terapi sesuai program yang ditetapkan oleh Dokter Sp.KFR



Penyelesaian Administrasi di kasir/ Bank Kaltimara (pasien umum)

### RAWAT INAP



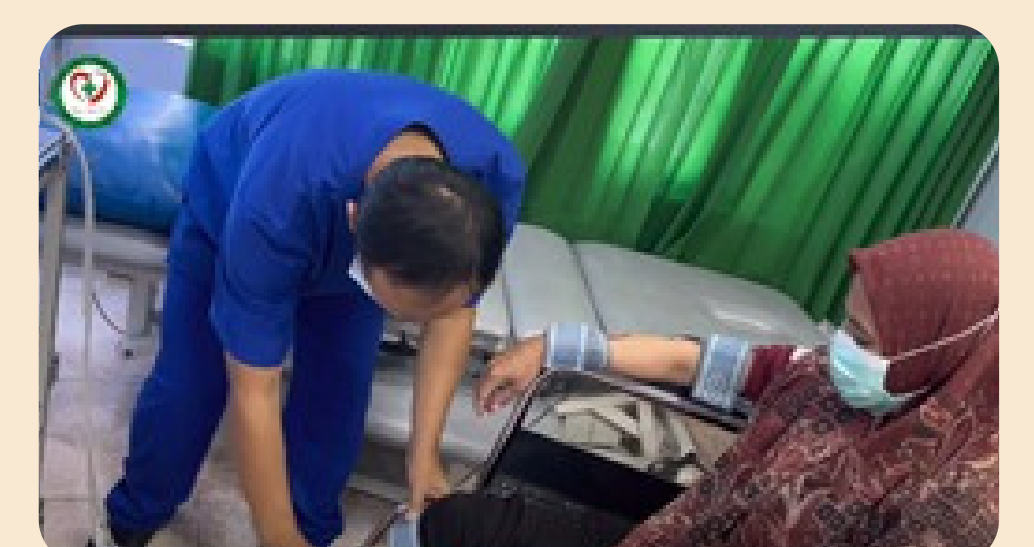
Penerimaan permintaan konsultasi Rehabilitasi Medik dari Dokter di Ruang Rawat Inap



Asesmen / Pemeriksaan pasien oleh Dokter Sp.KFR



Kembali ke ruangan rawat inap



Dilakukan Terapi sesuai advis / program dari Dokter Sp.KFR

## 3 Waktu Pelayanan

Lama pelayanan ± 30 - 90 menit tergantung jenis tindakan

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2025

1. Tindakan Kecil ≤ Rp75.000
2. Tindakan Sedang ≤ Rp200.000
3. Tindakan Besar ≤ Rp450.000

Untuk Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

1. Layanan Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik
2. Fisioterapi
3. Terapi Okupasi
4. Terapi Wicara

## 6 Pengelolaan Pengaduan



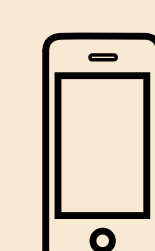
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



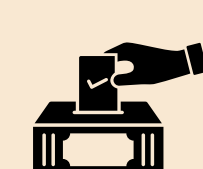
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Dialisis (HD/CAPD)



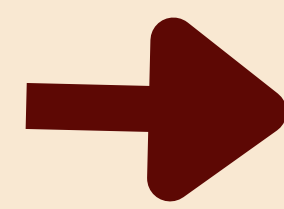
## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Telah menandatangani persetujuan tindakan dialisis (bagi pasien baru) sesuai advis Dokter, dan telah menjalani tindakan pemasangan jalur akses HD/CAPD
2. Telah melakukan pendaftaran rawat jalan ke Unit Dialisis (Bagi pasien JKN terbit SEP rawat jalan) sesuai dengan Surat rujukan.

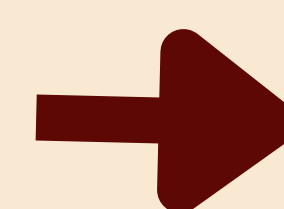
## 2 Prosedur



a. Melakukan pendaftaran



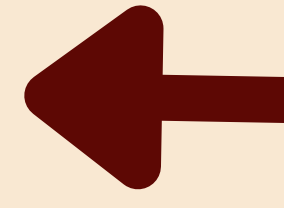
b. Menunggu di ruang tunggu Unit Dialisis



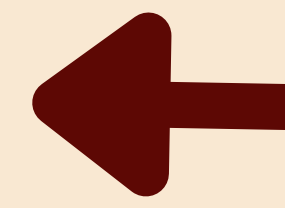
c. Dilakukan pemeriksaan tanda tanda vital & timbang berat badan sebelum tindakan



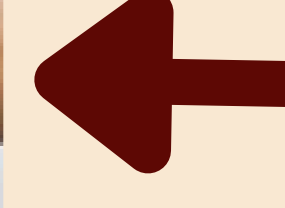
g. pasien pulang



f. Penyelesaian administrasi di kasir/ Bank Kaltimara (pasien umum)



e. Dilakukan pemeriksaan tanda tanda vital & timbang berat badan setelah Hemodialisis/CAPD



d. Menjalani proses Hemodialisis/CAPD

## 3 Waktu Pelayanan

Prosedur 2c sampai dengan 2e = 5 - 6 jam (kecuali pada kondisi klinis tertentu)

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

- |                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| 1. Tindakan Kecil              | ≤ Rp75.000  |
| 2. Tindakan Sedang             | ≤ Rp200.000 |
| 3. Tindakan Besar              | ≤ Rp450.000 |
| 4. Hemodialisa <i>Reuse</i>    | Rp900.000   |
| 5. Hemodialisa <i>NonReuse</i> | Rp1.100.000 |

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

- Pelayanan Hemodialisis (HD)
- Pelayanan *Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis* (CAPD)

## 6 Pengelolaan Pengaduan



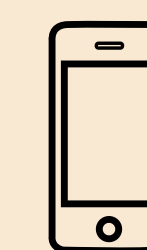
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



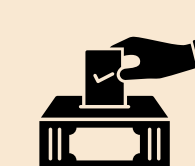
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Admisi Rawat Inap



## 1 Persyaratan Pelayanan

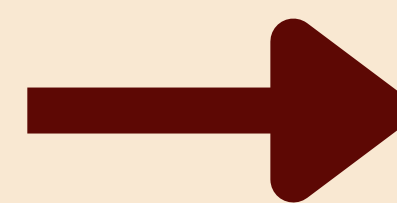
1. Surat Pengantar Rawat Inap (SPRI) dari Dokter melalui Rekam Medik Elektronik (RME)
2. Kartu Identitas : KTP/KK (bagi WNI), Paspor (bagi WNA)
3. Kartu Jaminan Kesehatan / Jaminan Rawat Inap Asuransi / Perusahaan (jika Memiliki)

**Catatan :** Jaminan BPJS Kesehatan dapat digunakan jika tidak ada kendala administratif kepersertaan (status tidak aktif / ada tunggakan / kendala lain) sampai dengan pengurusan kendala dapat diselesaikan oleh keluarga, dengan berhasil terbitnya SEP Rawat Inap dalam waktu 3 x 24 jam sejak Masuk Rumah Sakit.

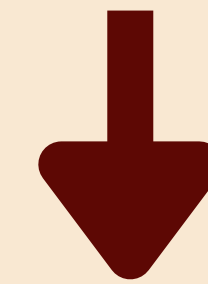
## 2 Prosedur



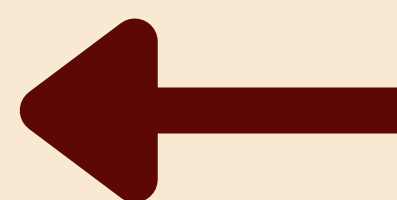
Pasien / keluarga melakukan pendaftaran rawat inap di Loker Admisi Rawat Inap



Mendapat penjelasan jenis kelas perawatan, ketentuan rawat inap, ketentuan biaya / persyaratan administratif jaminan rawat inap



Pasien masuk ke ruang rawat inap sesuai arahan waktu dari petugas poliklinik atau pendampingan dari petugas IGD



Pasien / keluarga menandatangani persetujuan umum rawat inap, dan keluarga diarahkan melakukan pengurusan Kartu Pendamping Pasien ke meja petugas Security

## 3 Waktu Pelayanan

- Jam Buka Layanan : 24 jam
- Lama Layanan 15 Menit

## 4 Biaya / Tarif

Gratis

## 5 Produk Layanan

Pendaftaran Pasien Rawat Inap, yang dilengkapi:

- Persetujuan Umum Perawatan / *General Consent*
- Surat Eligibilitas Peserta (SEP) Rawat Inap bagi pasien BPJS Kesehatan, atau Jaminan Rawat Inap dari Asuransi swasta / Perusahaan (jika memiliki)
- Distribusi Rekam Medik Elektronik pasien ke Petugas Ruang rawat inap

## 6 Pengelolaan Pengaduan



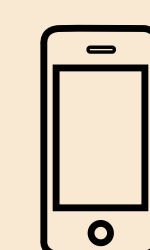
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Laport  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Rawat Inap



## 1 Persyaratan Pelayanan

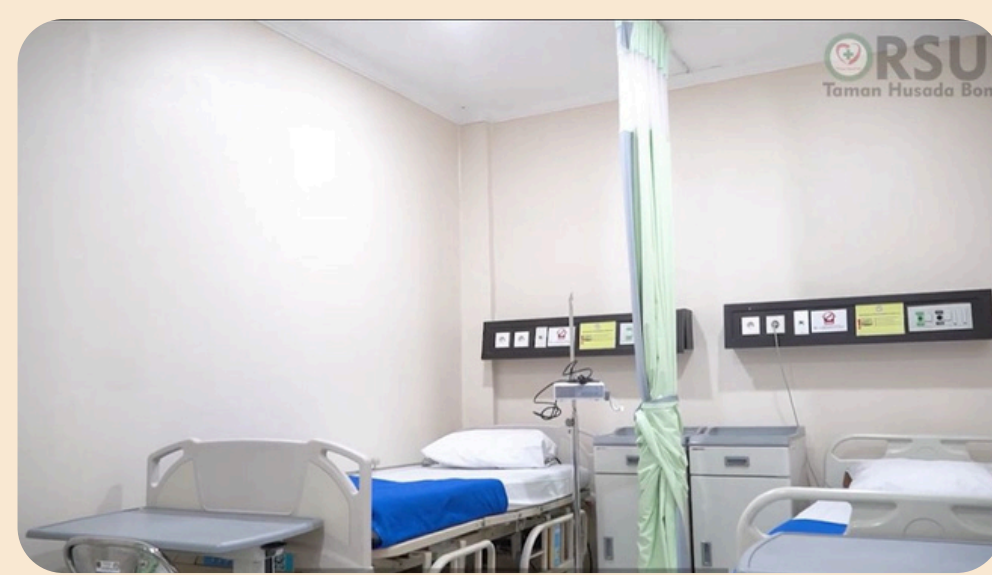
Telah melakukan pendaftaran rawat inap serta terbit SEP rawat inap (bagi pasien JKN/BPJS Kesehatan) atau jaminan rawat inap dari asuransi / perusahaan (jika memiliki)

**Catatan :** Jaminan BPJS Kesehatan dapat digunakan jika tidak ada kendala administratif kepersertaan (status tidak aktif / ada tunggakan / kendala lain) sampai dengan pengurusan kendala dapat diselesaikan oleh keluarga, dengan berhasil terbitnya SEP Rawat Inap dalam waktu 3 x 24 jam sejak Masuk Rumah Sakit.

## 2 Prosedur



a. Melakukan pendaftaran rawat inap di loket admisi



b. Pasien diantar ke ruang perawatan



c. Pasien diserahkan kepada petugas rawat inap



d. Menerima orientasi ruang perawatan dari petugas



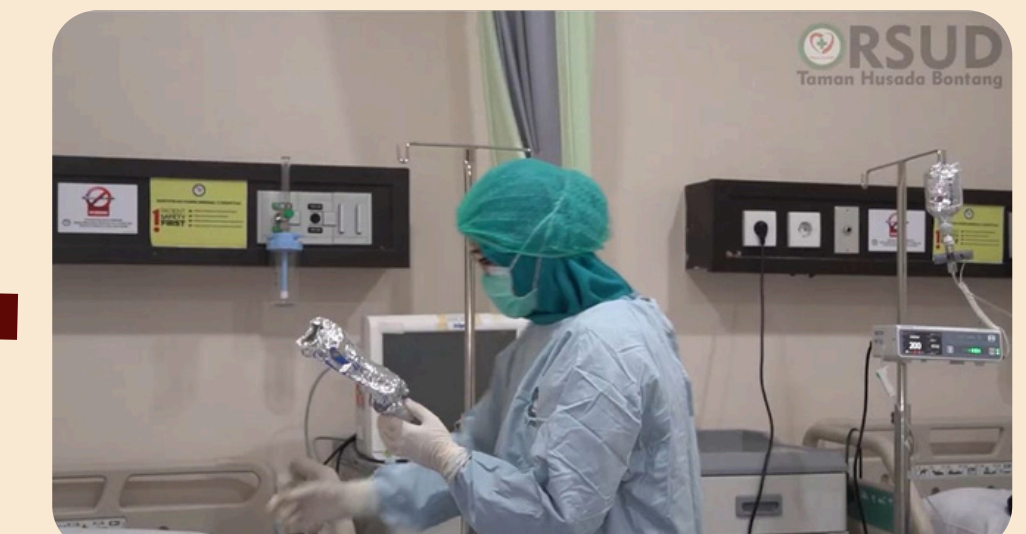
h. Pasien pulang / dirujuk / meninggal dunia



g. Menyelesaikan administrasi (bagi pasien umum)



f. Dilakukan edukasi/ informasi terkait Perencanaan pulang/rujukan (sesuai indikasi)



e. Dilakukan asuhan/ tindakan selama perawatan

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu Visite Dokter : Pukul 06.00 - 14.00 Wita

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. Kelas Rawat Inap Standar | Rp200.000 per Hari             |
| 2. Kelas III                | Rp100.000 per Hari             |
| 3. Kelas II                 | Rp200.000 per Hari             |
| 4. Kelas I                  | Rp300.000 per Hari             |
| 5. Kelas VIP                | Rp400.000 per Hari             |
| 6. Kelas VVIP               | Rp650.000 per Hari             |
| 7. Ruang Isolasi            | Rp200.000 - Rp300.000 per Hari |
| 8. Ruang Perinatologi       | Rp200.000 per Hari             |
| 9. Ruang HCU                | Rp300.000 per Hari             |

Keterangan: Belum termasuk Visite Dokter, Asuhan Profesional Pemberi Asuhan lainnya, obat, alat medis habis pakai, makan pasien, pemeriksaan penunjang, pengolahan darah PMI & tindakan medis.

Untuk pasien JKN: Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

Pelayanan Rawat Inap Non Isolasi (Kelas III, II, I, VIP, VVIP, KRIS), Perinatologi, *High Care Unit* (HCU), dan Isolasi

## 6 Pengelolaan Pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan

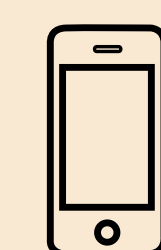


Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



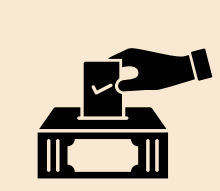
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Rawat Intensif



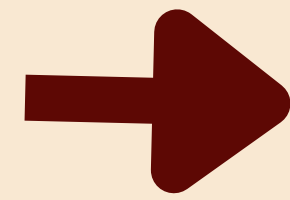
## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Telah melakukan pendaftaran Admisi Rawat Inap serta terbit SEP rawat inap (bagi pasien JKN) atau jaminan rawat inap dari asuransi/ perusahaan (jika memiliki) dan mendapatkan advis Dokter untuk perawatan ruang intensif.
2. Mengisi dan menandatangani formulir persetujuan masuk ruang intensif.

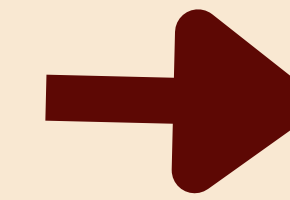
## 2 Prosedur



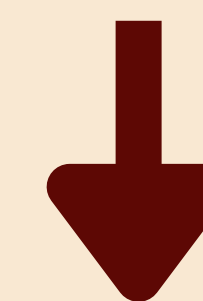
a. Pasien / keluarga telah mendapat advis perawatan intensif dan telah melakukan pendaftaran rawat inap di loket admisi



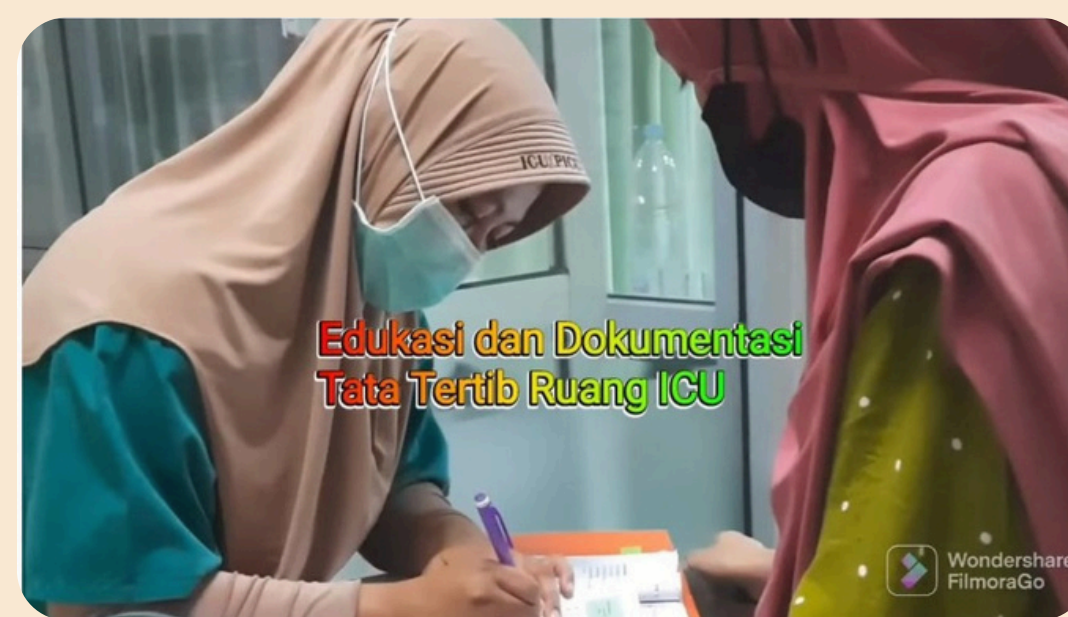
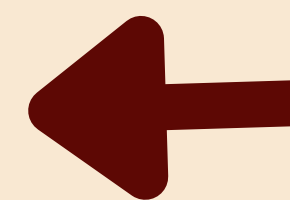
b. Pasien diantar dan diserahkan kepada Petugas ruang perawatan intensif



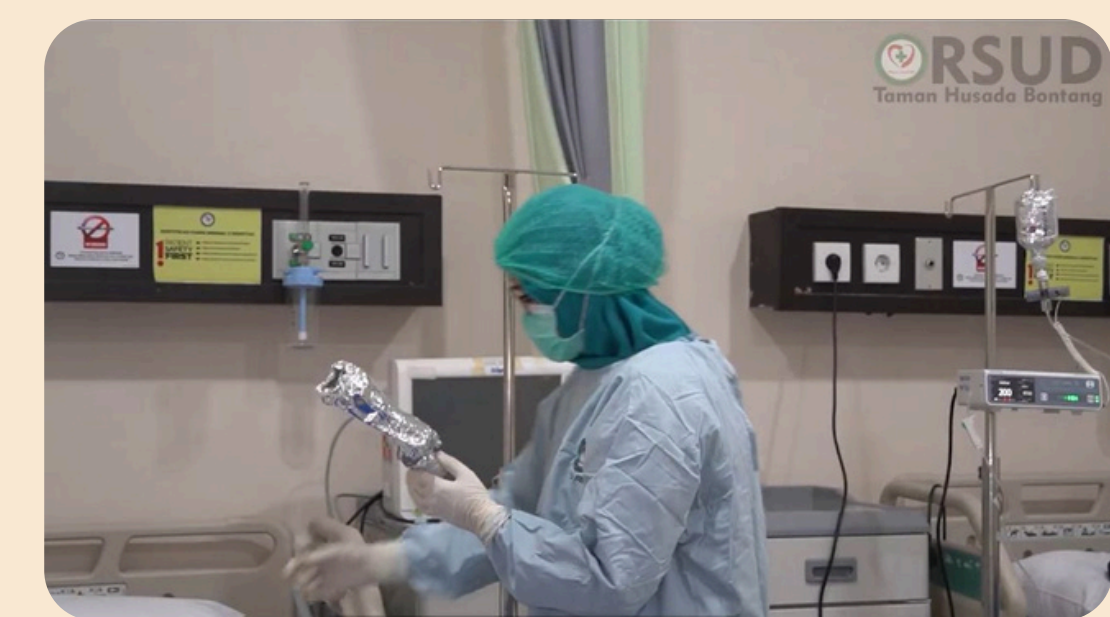
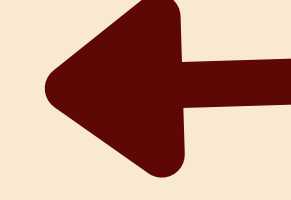
c. Pasien / keluarga diberikan orientasi tentang ketentuan ruang perawatan intensif oleh petugas



f. Pasien pindah ruang non intensif / dirujuk / meninggal dunia



e. Dilakukan edukasi/ informasi terkait perencanaan keluar ruang intensif (sesuai indikasi)



d. Diberikan asuhan / pemeriksaan / tindakan selama perawatan

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu Visite Dokter :  
Pukul 06.00 - 14.00 Wita

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2025

Ruang Perawatan Intensif Rp600.000 per Hari

Keterangan: Belum termasuk Visite Dokter, Asuhan Profesional Pemberi Asuhan lainnya, obat, alat medis habis pakai, makan pasien, pemeriksaan penunjang, pengolahan darah PMI & tindakan medis (sesuai indikasi).

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

Pelayanan Rawat Intensif:  
ICU, ICCU, PICU, NICU

## 6 Pengelolaan Pengaduan



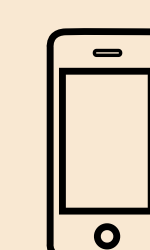
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Bedah Sentral



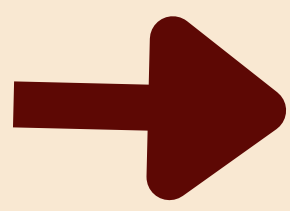
## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Advis Dokter untuk tindakan operasi
2. Rekomendasi Dokter Anestesi termasuk informasi persiapan pembiusan
3. Pengisian dan penandatanganan Form *Informed Consent* persetujuan tindakan operasi dan anestesi

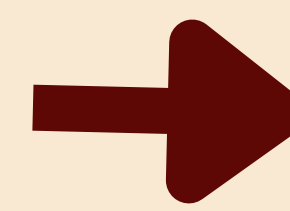
## 2 Prosedur



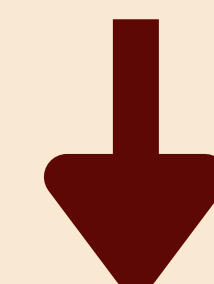
Pasien telah melakukan persiapan sebelum operasi (IGD / Rawat Inap) sesuai advis petugas



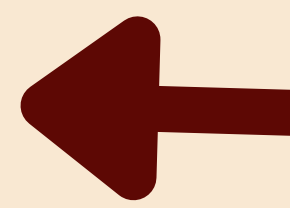
Pasien diantar dan diserahkan kepada petugas kamar operasi



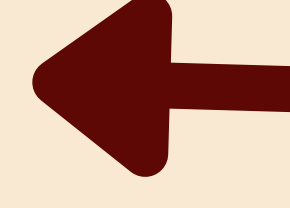
Pasien dilakukan tindakan pembiusan (sesuai advis Dokter) dan operasi



Pasien kembali ke kamar perawatan



Pasien diserahkan kepada petugas rawat inap



Pasien dimonitoring kondisi pasca tindakan dan pembiusan

## 3 Waktu Pelayanan

1. Waktu tunggu operasi elektif (Non Emergensi) :  $\leq 2$  Hari
2. Lama tindakan Sesuai dengan kasus & jenis tindakan

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

### 1). Tindakan Operasi dengan Anestesi

- Tindakan Khusus Rp8.000.000 - Rp9.600.000
- Tindakan Besar Rp6.500.000 - Rp7.800.000
- Tindakan Sedang Rp4.000.000 - Rp4.800.000
- Tindakan Kecil Rp3.000.000 - Rp3.600.000

### 2). Tindakan Operasi dengan Anestesi Lokal

- Tindakan Khusus Rp6.000.000 - Rp7.200.000
- Tindakan Besar Rp4.500.000 - Rp5.400.000
- Tindakan Sedang Rp2.800.000 - Rp3.360.000
- Tindakan Kecil Rp2.100.000 - Rp2.520.000

Keterangan : Belum termasuk obat dan alat implan sesuai indikasi medis

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

1. Pelayanan Tindakan Operatif
2. Pelayanan Anestesi dan Reanimasi

## 6 Pengelolaan Pengaduan



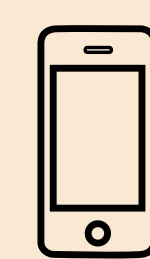
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Kateterisasi Jantung



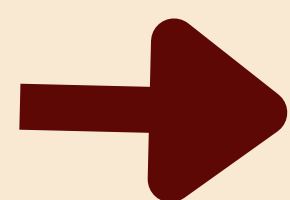
## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Telah mendapat advis / saran tindakan kateterisasi jantung oleh Dokter Spesialis Jantung
2. Mengisi dan menandatangani Surat Persetujuan Tindakan Kateterisasi Jantung (Cathlab)
3. Telah melakukan pendaftaran rawat jalan bagi pasien elektif (terjadwal) dari Poliklinik / pendaftaran IGD / rawat inap.

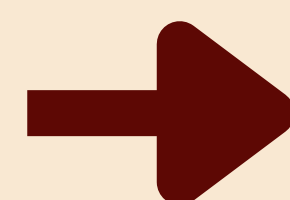
## 2 Prosedur



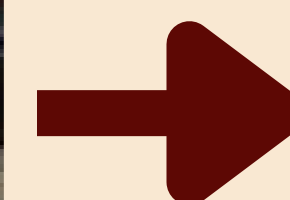
a. Menerima edukasi terkait penyakit, tindakan yang diperlukan, jadwal tindakan, dan persiapan yang harus dilakukan



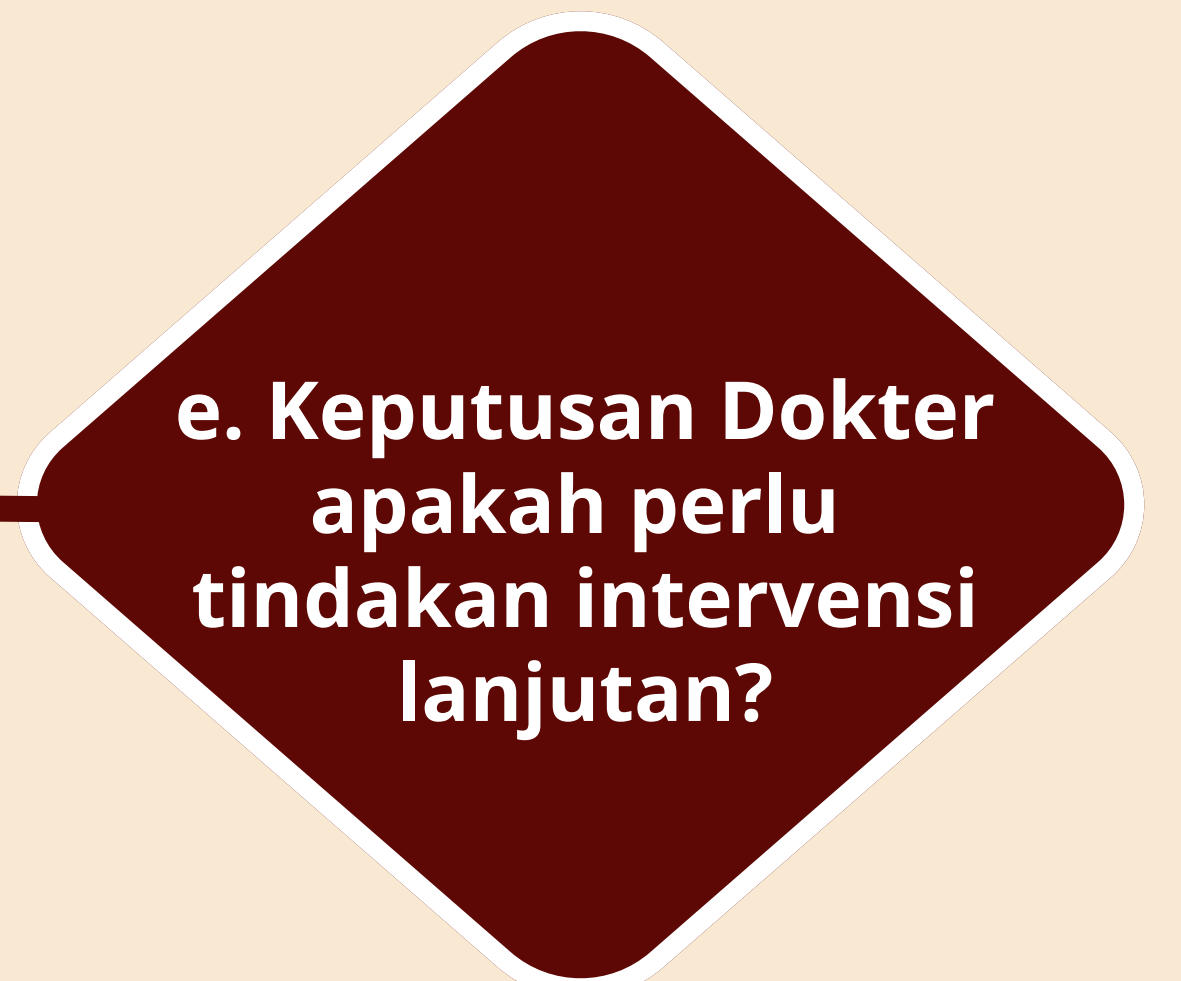
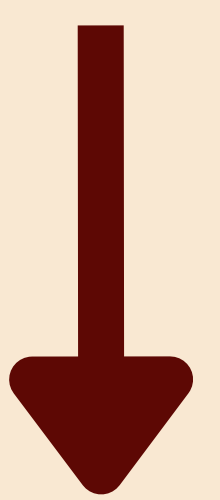
b. menandatangani persetujuan tindakan kateterisasi jantung dan melakukan persiapan sesuai arahan petugas



c. Pasien dari Poliklinik datang sesuai jadwal dengan melakukan pendaftaran rawat jalan / Pasien IGD dipindahkan ke ruang tindakan Cathlab



d. Pasien menjalani tindakan Diagnostik Angiografi Jantung



YA



f.1 Pasien menjalani tindakan intervensi Kardiovaskuler

TIDAK



g.1 Pasien menjalani rawat inap untuk perawatan lebih lanjut



g.2 Pasien pulang



f.2 Pasien diobservasi kondisinya ± 2 jam

## 3 Waktu pelayanan

1. Lama Tindakan 30 - 180 menit (sesuai jenis Tindakan dan kondisi klinis)
2. Waktu tanggap tindakan *primary PCI*:  $\leq 90$  menit dengan target  $\geq 80\%$
3. Waktu tunggu pasien elektif/terjadwal :  $\leq 10$  hari Kerja

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

1. Tindakan Kecil Rp9.000.000
2. Tindakan Sedang Rp12.500.000
3. Tindakan Besar Rp24.000.000
4. Tindakan Khusus Rp38.000.000

\* Tidak termasuk Stent/Balon/Alat Pace Maker

\*\* Tindakan Cyto diluar jam kerja ditambah 20% (dua puluh persen) dari Tarif

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

DCA, PCI, PPCI, POBA, Perikardiosintesis

## 6 Pengelolaan pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan

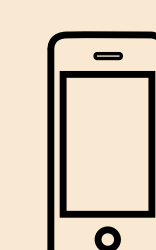


Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Kamar Bersalin



## 1 Persyaratan Pelayanan

Telah melakukan pendaftaran Admisi Rawat Inap serta terbit SEP rawat inap (bagi pasien JKN) atau jaminan rawat inap dari asuransi/ perusahaan (jika memiliki)

## 2 Prosedur



a. Keluarga melakukan pendaftaran rawat inap



b. Dilakukan pemeriksaan Fisik kebidanan & Pemeriksaan Penunjang (jika dibutuhkan)



c. Tanda Tangan Persetujuan Tindakan oleh pasien/keluarga (jika diperlukan)



g. Pasien pulang



f. Penyelesaian Administrasi di kasir/ Bank Kaltimtara (pasien umum)



e. Pasien menjalani masa pemulihan pasca persalinan



d. Dilakukan tindakan Persalinan yang dibantu oleh petugas

## 3 Waktu pelayanan

1 Jam (Khusus Prosedur a sampai c)

## 5 Produk Layanan

1. Pelayanan Persalinan
2. Perawatan Nifas
3. Perawatan bayi rawat gabung

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

1. Persalinan Fisiologis Rp600.000
2. Persalinan Patologis Rp1.000.000

Keterangan: Belum termasuk Akomodasi Kamar, Visite Dokter, Asuhan Profesional Pemberi Asuhan lainnya, obat, alat medis habis pakai, makan pasien, pemeriksaan penunjang, pengolahan darah PMI dan tindakan medis (sesuai indikasi).

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 6 Pengelolaan pengaduan



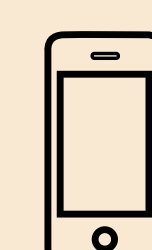
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Kemoterapi Rawat Jalan



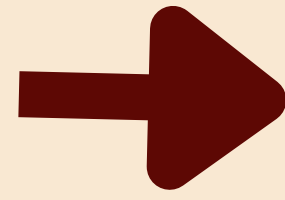
## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Advis tindakan kemoterapi dari Dokter Subspesialis sesuai indikasi medis
2. Secara klinis, kondisi pasien dapat dilakukan tindakan kemoterapi
3. Mengisi dan menandatangani Surat persetujuan tindakan kemoterapi
4. Telah melakukan pendaftaran rawat jalan, dan terbit SEP Rawat Jalan bagi pasien BPJS Kesehatan, atau terbit jaminan perusahaan (jika memiliki)

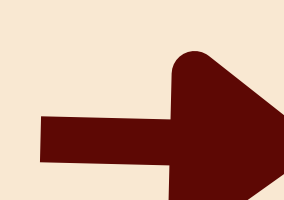
## 2 Prosedur



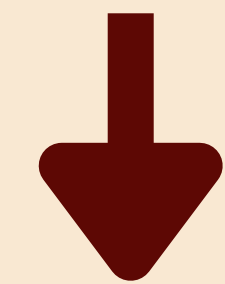
a. Dilakukan pemeriksaan dan edukasi oleh Dokter untuk tindakan kemoterapi rawat jalan (*One Day Care*)



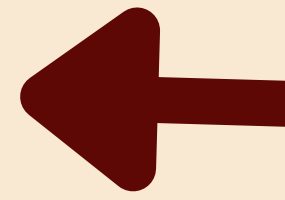
b. Penandatanganan persetujuan Tindakan Kemoterapi



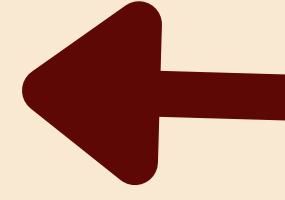
c. Pasien hadir sesuai penjadwalan Kemoterapi oleh Dokter dengan melakukan pendaftaran rawat jalan



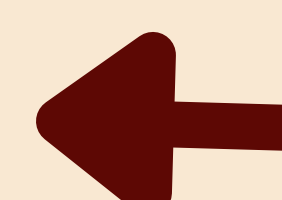
g. Pasien pulang sesuai hasil monitoring kondisi oleh petugas



f. Penyelesaian administrasi di kasir/ Bank Kaltimtarra (pasien umum)



e. Menjalani tindakan Kemoterapi



d. Menjalani persiapan pelayanan Kemoterapi

## 3 Waktu Pelayanan

1. Premedikasi 30 menit
2. Kemoterapi 1-8 jam atau sesuai regimen

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2025  
Ruang Kemoterapi Rp150.000 per kunjungan

Keterangan : Belum termasuk tindakan Kemoterapi, pemeriksaan penunjang, tindakan medis lain (sesuai indikasi) dan obat.

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

Layanan Kemoterapi *One Day Care*, meliputi :

- a. Hormonal terapi
- b. Targeting terapi
- c. Immunoterapi
- d. Perawatan extravasasi

## 6 Pengelolaan Pengaduan



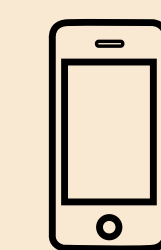
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Kemoterapi Rawat Inap



## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Advis tindakan kemoterapi oleh Dokter Subspesialis sesuai indikasi medis
2. Secara klinis kondisi pasien dapat dilakukan tindakan kemoterapi
3. Surat persetujuan tindakan Kemoterapi
4. Telah melakukan pendaftaran admisi rawat inap serta terbit SEP rawat inap (bagi pasien JKN atau jaminan rawat inap dari asuransi/ perusahaan (jika memiliki))

## 2 Prosedur



a. Dilakukan pemeriksaan dan edukasi oleh Dokter



b. Penandatanganan persetujuan Tindakan Kemoterapi



c. Pasien hadir sesuai penjadwalan Kemoterapi oleh Dokter



d. Melakukan pendaftaran rawat inap di admisi



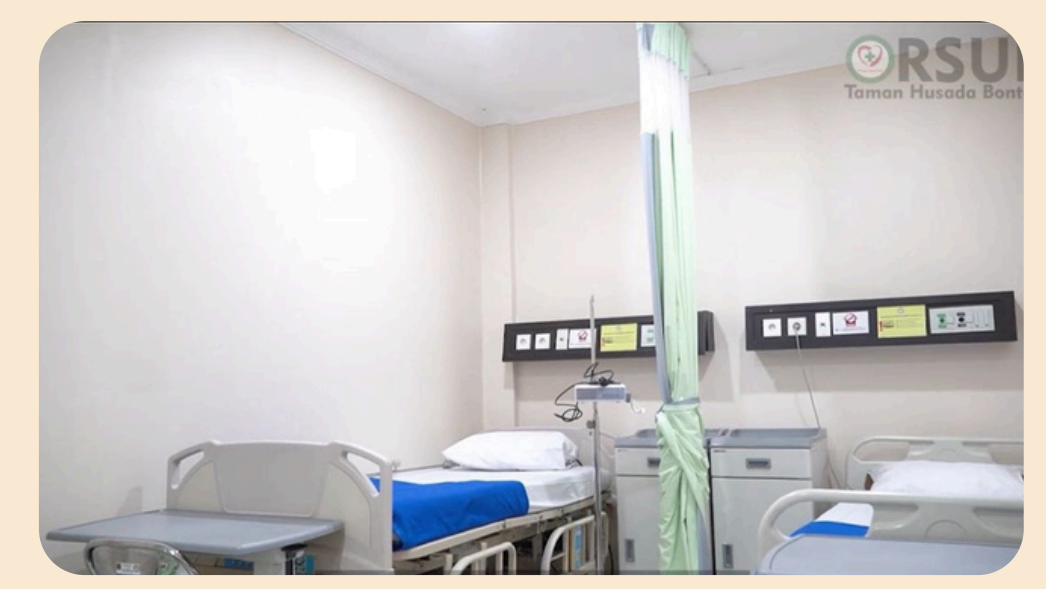
h. Menjalani persiapan tindakan Kemoterapi



g. Menerima orientasi ruang perawatan dari petugas



f. pasien diserahkan kepada petugas rawat inap



e. Pasien diantar ke ruang perawatan (Teratai)



i. Menjalani tindakan Kemoterapi



j. Pasien Pulang sesuai hasil monitoring kondisi oleh petugas



k. Menyelesaikan administrasi (bagi pasien umum)



l. Pasien pulang/ dirujuk/meninggal dunia

## 3 Waktu pelayanan

1. Premedikasi 30 menit
2. Kemoterapi 1 - 5 hari atau sesuai regimen protokol

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

- |                  |                              |
|------------------|------------------------------|
| 1. Kelas III     | Rp100.000 per Hari           |
| 2. Kelas II      | Rp200.000 per Hari           |
| 3. Kelas VIP     | Rp 400.000 per Hari          |
| 4. Ruang Isolasi | Rp200.000-Rp300.000 per Hari |

Keterangan: Belum termasuk Visite Dokter, Asuhan Profesional Pemberi Asuhan lainnya, obat, makan, tindakan medis, tindakan Kemoterapi, pemeriksaan penunjang (sesuai indikasi).

Untuk pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

Pelayanan Kemoterapi Rawat Inap (Kelas VIP, II, dan III), Imunokompromise, Isolasi agresif, meliputi:

- a. Hormonal terapi
- b. Targeting terapi
- c. Immunoterapi
- d. Perawatan extravasasi

## 6 Pengelolaan pengaduan



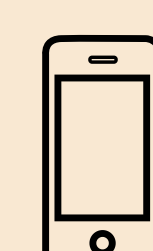
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Depo Farmasi Sitostatika



## 1 Persyaratan Pelayanan

Resep dan protokol kemoterapi dari dokter

## 2 Prosedur

### Pelayanan Resep Kemoterapi *One Day Care (ODC)*

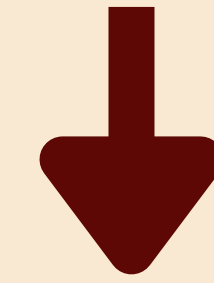


a.1. Menyerahkan berkas pemeriksaan penunjang kepada petugas farmasi depo sitostatika bagi pasien BPJS Kesehatan

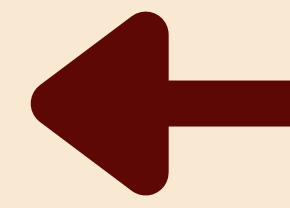
dan/atau



a.2. Menerima informasi perkiraan biaya (bagi pasien Umum)



c. Menerima obat pulang beserta penjelasan terkait obat dari petugas farmasi



b. Menunggu pemberian obat kemoterapi selesai

## 3 Waktu Pelayanan

Prosedur b sampai dengan c

Obat non Racikan :  $\leq 30$  Menit

Obat racikan :  $\leq 60$  Menit

## 4 Biaya / Tarif

1. Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025
2. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

Pelayanan Farmasi Sitostatika

## 6 Pengelolaan Pengaduan



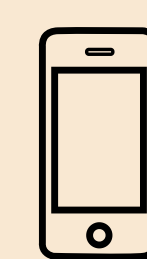
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



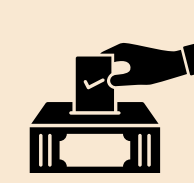
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Depo Farmasi Rawat Inap



## 1 Persyaratan Pelayanan

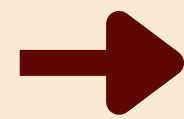
Resep dari Dokter (baik secara elektronik maupun manual)

## 2 Prosedur

**Pasien Rawat Inap**  
(untuk obat *emergency*)



a. Menerima resep dari Perawat ruang rawat inap



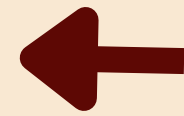
b. Menyerahkan resep kepada petugas Depo Farmasi Rawat Inap



d. Menerima obat dari petugas depo farmasi rawat inap



e. Menyerahkan obat ke perawat ruang rawat inap



c. Menunggu obat siap hingga nama pasien dipanggil oleh petugas depo farmasi rawat inap

**Pasien Pulang**



a. Menerima informasi dari perawat untuk mengambil obat pulang di Depo Farmasi Rawat Inap



b. Menerima informasi mengenai perkiraan waktu obat siap diambil dari petugas Depo Farmasi Rawat Inap



c. Menunggu hingga waktu yang disampaikan oleh petugas Depo Farmasi Rawat Inap



d. Menyerahkan resep manual kepada petugas Depo Farmasi Rawat Inap



e. Menerima obat pulang beserta informasi terkait obat



## 3 Waktu Pelayanan

Prosedur b sampai dengan e

Obat Non Racikan :  $\leq 30$  Menit

Obat racikan :  $\leq 60$  Menit

## 4 Biaya / Tarif

1. Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Th 2025
2. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023

## 5 Produk Layanan

- Pelayanan obat dan alkes, Pelayanan informasi obat (PIO), Konseling dan edukasi, Pencampuran sediaan
- Visite pasien, Pemantauan terapi obat (PTO)

## 6 Pengelolaan Pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan



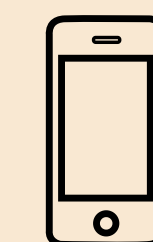
Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor

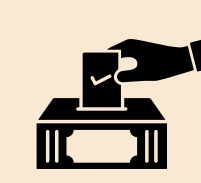
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit



## 1 Persyaratan Pelayanan

1. Formulir PDUT (Permintaan Darah Unit Transfusi)
2. Sampel darah pasien / resipien

## 2 Prosedur



## 3 Waktu Pelayanan

Prosedur a sampai d di BDRS :

**Emergency/Cito : ≤ 60 menit**

**Non Cito : ≤ 120 menit**

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

Sesuai dengan Edaran PMI Pusat tentang Biaya Penggantian Pengelolaan Darah

## 5 Produk Layanan

Produk Darah BDRS: PRC

## 6 Pengelolaan Pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan

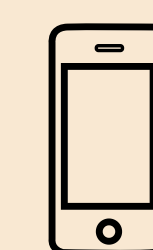


Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



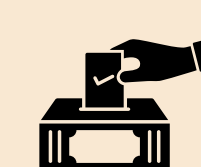
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan

## Unit Pemulasaraan Jenazah



### 1 Persyaratan Pelayanan

1. Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) jika jenazah dari luar RS
2. Lembar Penyerahan Jenazah dari Ruang Perawatan/Internal RS

### 2 Prosedur



### 3 Waktu Pelayanan

1. Respon tindakan oleh petugas  $\leq 2$  jam
2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien

### 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3

Tahun 2025

1. Tindakan Kecil  $\leq$  Rp300.000
2. Tindakan Sedang  $\leq$  Rp500.000
3. Tindakan Besar  $\leq$  Rp950.000

### 5 Produk Layanan

Pelayanan Pemulasaraan Jenazah

### 6 Pengelolaan Pengaduan



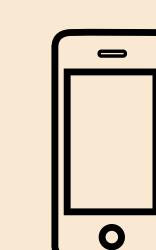
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



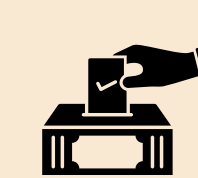
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Ambulans/Mobil Jenazah



## 1 Persyaratan Pelayanan

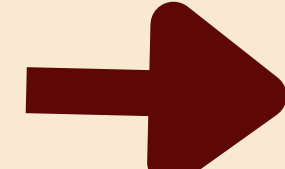
1. Permintaan oleh masyarakat via telepon (0548-22111 / 08115553004)
2. Permintaan internal RS

## 2 Prosedur

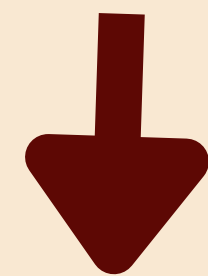
### • Antar



Keluarga menginformasikan petugas akan kebutuhan ambulans / mobil jenazah



Keluarga menyelesaikan administrasi di kasir

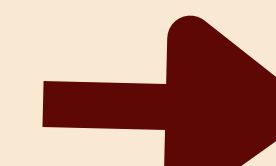


Pasien / jenazah diantar ke tempat tujuan

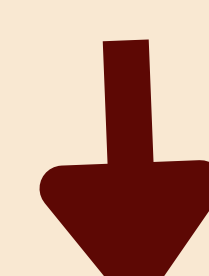
### • Jemput



Pasien/keluarga menghubungi petugas via telepon (0548-22111 / 08115553004)



Pasien / jenazah dijemput oleh petugas ambulans RS



Pasien / Jenazah tiba di RS dan ditangani sesuai kebutuhan layanan



Keluarga menyelesaikan administrasi di kasir

## 3 Waktu Pelayanan

Respon time petugas  $\leq$  30 Menit

## 4 Biaya / Tarif

Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2025

1. Pelayanan Ambulans dengan pendampingan, radius 5 km Rp150.000
2. Pelayanan Ambulans Gawat Darurat dengan pendampingan, radius 5 km Rp175.000
3. Pelayanan Ambulans dengan pendampingan setelah 5 km untuk setiap kilometer berikutnya Rp10.000
4. Pelayanan Ambulans Gawat Darurat dengan pendampingan setelah 5 km untuk setiap kilometer berikutnya Rp11.000

\* Tidak termasuk biaya pendampingan, biaya parkir, biaya tol, biaya penyeberangan jembatan/ feri/kapal.

\*\* Termasuk supir dan mobil.

## 5 Produk Layanan

Pelayanan Ambulans

Pelayanan mobil jenazah

## 6 Pengelolaan Pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan

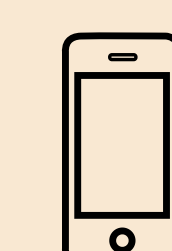


Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Kasir



## 1 Persyaratan Pelayanan

### a. Rawat Jalan

Bukti tagihan pelayanan/ inputan tagihan pada sistem informasi RS

### b. Rawat Inap

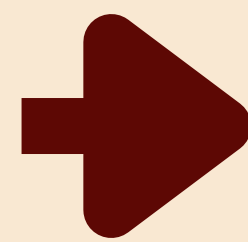
Rincian tagihan/ *Billing* Rawat Inap

## 2 Prosedur

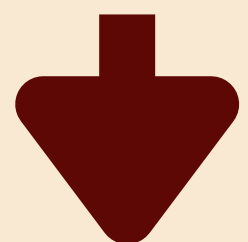
### Rawat Jalan



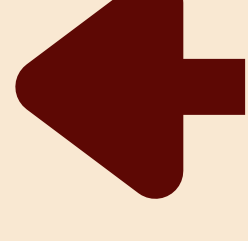
a. Mengkonfirmasi besaran tagihan pelayanan / *billing* kepada petugas kasir



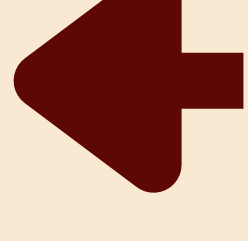
b. Menunggu pengecekan *billing* oleh petugas kasir



e. Penyelesaian Administrasi pembayaran\*



d. Memilih jenis pembayaran tunai/ non tunai (QRIS / transfer rekening)



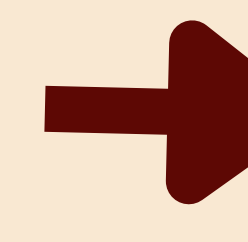
Benzatin Penicilin inj 24 juta IU/ml	1	8,260
Sputil 10 ml	1	1,820
Handscocn Steril	1	8,260
Aqua pro injection 25 ml	1	4,137
PAID		Rp. 271,298

c. Menerima besaran biaya tagihan

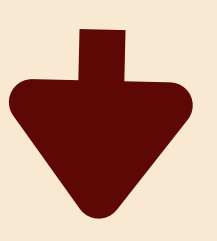
### Rawat Inap



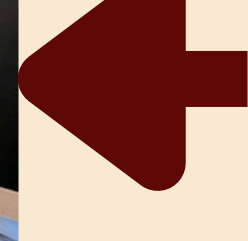
a. Menyerahkan berkas *billing* rawat inap ke petugas kasir



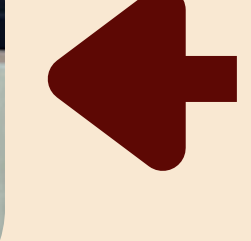
b. Menunggu Pengecekan *billing* rawat inap



e. Penyerahan bukti penyelesaian pembayaran ke petugas rawat inap



d. Memilih jenis pembayaran tunai/ non tunai (Qris / transfer rekening) dan penyelesaian administrasi pembayaran



Benzatin Penicilin inj 24 juta IU/ml	1	8,260
Sputil 10 ml	1	1,820
Handscocn Steril	1	8,260
Aqua pro injection 25 ml	1	4,137
PAID		Rp. 271,298

c. Menerima besaran biaya tagihan

\*Kecuali pukul 08.00 -13.00 wita pada hari kerja, transaksi pembayaran dilakukan di Kantor Kas Bank Kaltimtera yang berlokasi di *Basement* Gedung Bengkirai

## 3 Waktu Pelayanan

≤ 5 menit untuk rawat jalan

15 - 30 menit untuk rawat inap

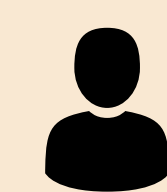
## 4 Biaya / Tarif

\*Pembayaran dilakukan untuk pelayanan lain yang sesuai dengan ketentuan tarif berlaku

## 5 Produk Layanan

- Pembayaran Non Tunai (QRIS / Transfer)
- Pembayaran Tunai

## 6 Pengelolaan Pengaduan



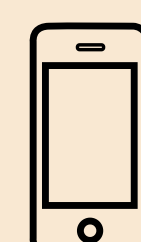
Petugas Penanganan Pengaduan



Peace Gan Tamada  
<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)



# Standar Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan



## 1 Persyaratan Pelayanan

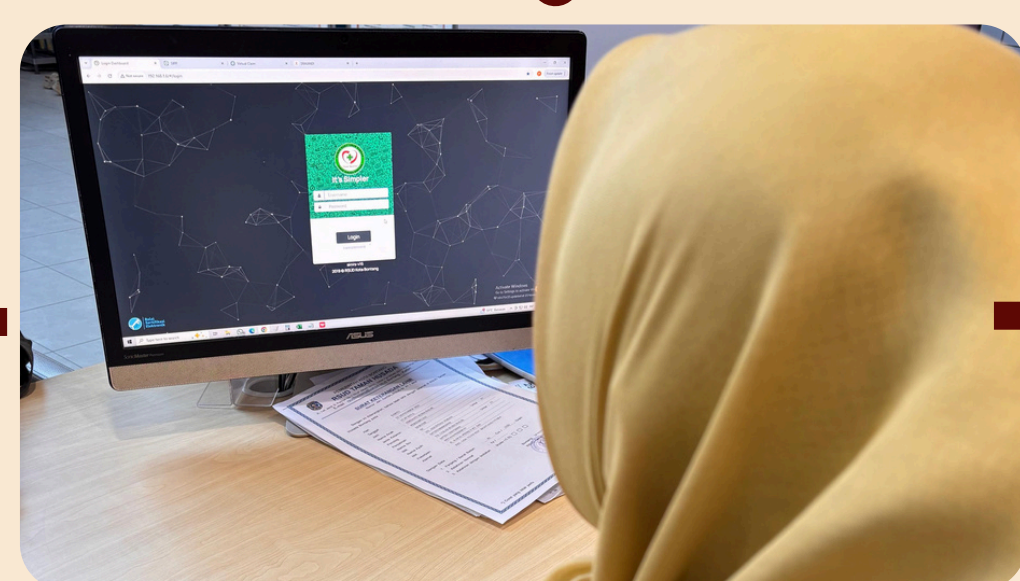
1. Permintaan informasi secara lisan maupun tertulis melalui media yang telah disiapkan
2. Pengaduan secara lisan maupun tertulis melalui media yang telah disiapkan

## 2 Prosedur

### Informasi



Pengunjung mengajukan Permohonan informasi



Petugas mengidentifikasi kebutuhan informasi



Penyampaian informasi yang diperlukan



Koordinasi dengan Manajemen/unit terkait (jika perlu)

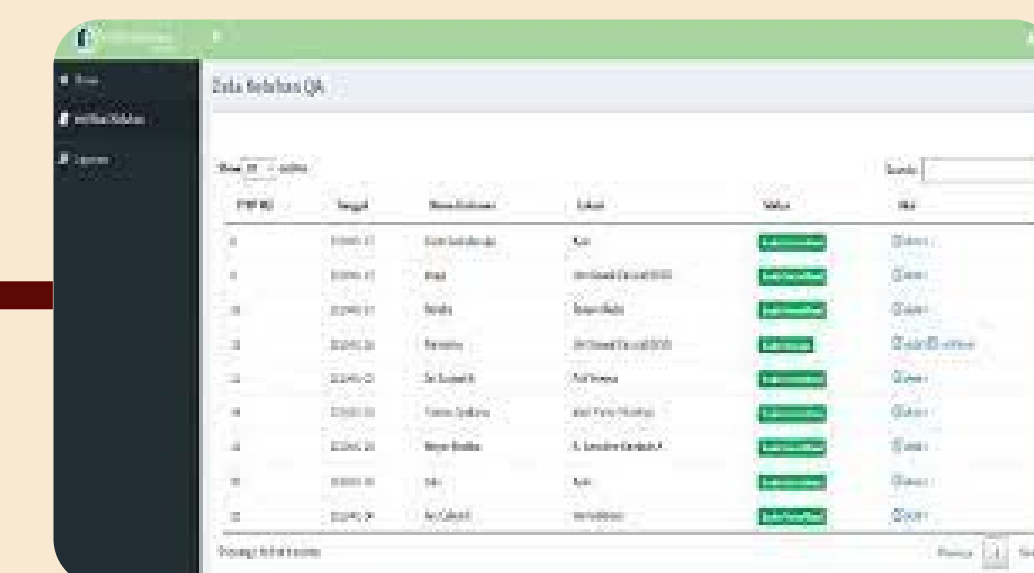
### Pengaduan Pelanggan



Penyampaian aduan melalui Scancode/link pengaduan / saluran aduan lainnya



Petugas menerima pengaduan langsung



Pencatatan dan penelusuran aduan

Urutan	Tanggal	Cadangan	Lokasi	Revisi	Status
5	2019-01-12	Rahma Tambudon	R. Cas. Cembur II	Stasiun Terminal Inapita Staff dan Dulu	Belum diproses
6	2019-01-12	Dhanyo Dhanendra	Kasar	Lampiran menanggapi saat proses Kasir	Belum diproses
7	2019-01-12	Puani Kusni RT	R. Perawatan LTA	yang jangkai pasien dalam proses	Belum diproses
8	2019-01-12	M. Mada (Mr. Purnama)	Perawatan LTA	Mengharapkan solusi logistik	Belum diproses
9	2019-01-12	Ardian	Endotangi	Lampiran menanggapi Real Survei	Belum diproses
10	2019-01-29	Mar Sahman	UGD	Permasalahan pada ke USG	Belum diproses
11	2019-02-01	Andi	Puskesmas Keluarga	laporan	Belum diproses
12	2019-02-01	Mahendra	Perawatan	Siwa Survei Pengas PGI	Belum diproses

Tanggapan pengaduan



Penyelesaian aduan di tingkat Manajemen (jika perlu)

## 3 Waktu pelayanan

Waktu Penyampaian Tanggapan Pengaduan Maksimal 7 Hari Kerja

## 4 Biaya / Tarif

Gratis

## 5 Produk Layanan

1. Layanan Informasi
2. Pengaduan Pelanggan

## 6 Pengelolaan pengaduan



Petugas Penanganan Pengaduan

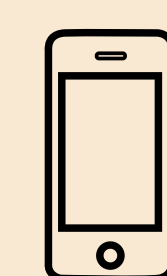


Peace Gan Tamada

<https://simpler.co.id/mobile#/komplain>



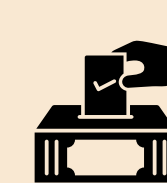
SP4N Lapor  
[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



0815 4560 0006



0548-22111 ext 1134



Kotak Saran



[rsudbontang@yahoo.co.id](mailto:rsudbontang@yahoo.co.id)