BAB V

OUTPUT PENELITIAN

A. Dokumen Standar Pelayanan Publik

Adapun dokumen standar pelayanan publik RSUD Bolaang Mongondow Timur sebagai berikut:

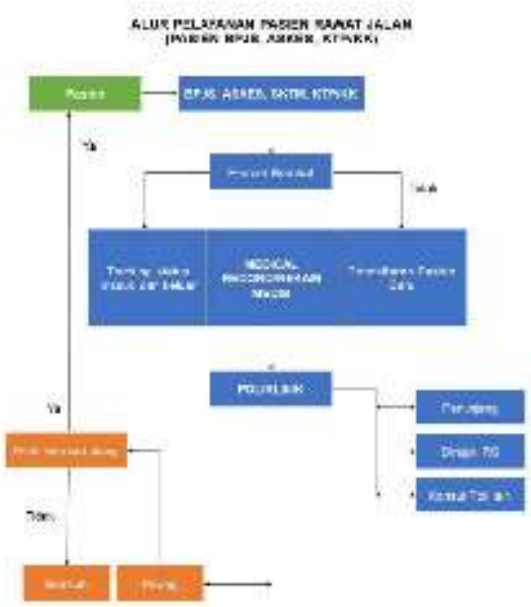
Tabel 1
Standar Pelayanan Publik Pelayanan Loket Pendaftaran Komponen *Manufacturing*

PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS D
Jl. Amurang – Kotamobagu, Desa Sumber Rejo, Kec. Modayag
Email : boltimrsd@gmail.com, Kode Pos : 95780

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
Pelayanan Loket Pendaftaran

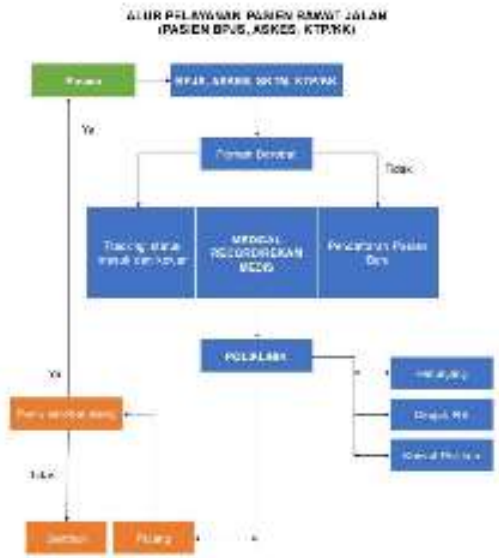
- **Komponen *Manufacturing***

Jenis Pelayanan		:	Pelayanan Loket Pendaftaran
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang No. 36 Tahun 2007 Tentang Kesehatan 4. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/Menkes/Per/Iii/2008 Tentang Rekam Medis; 7. Permen PAN & RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara No. 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara No. 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah 9. Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur No. 9 Tahun 2011 Tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah 10. Peraturan Bupati Bolaang Mongondot Timur Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama;
2	Persyaratan	:	1. KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
4	Waktu Pelayanan	:	10 menit
5	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: Rp. 10.000,-
6	Produk	:	Pelayanan Pendaftaran dan Admisi
7	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak saran atau kotak pengaduan 2. Kontak Pengaduan Langsung WhatsApp: 082192802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur

Tabel 2
Standar Pelayanan Publik Pelayanan Loket Pendaftaran Komponen *Service Delivery*

- **Komponen *Service Delivery***

1	Persyaratan	:	1. KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
3	Waktu Pelayanan	:	10 menit
4	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: Rp. 10.000,-
5	Produk	:	Pelayanan Pendaftaran dan Admisi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak saran atau kotak pengaduan 2. Kontak Pengaduan Langsung WhatsApp: 082192802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur

Tabel 3
Standar Pelayanan Publik Pelayanan Farmasi Komponen *Manufacturing*

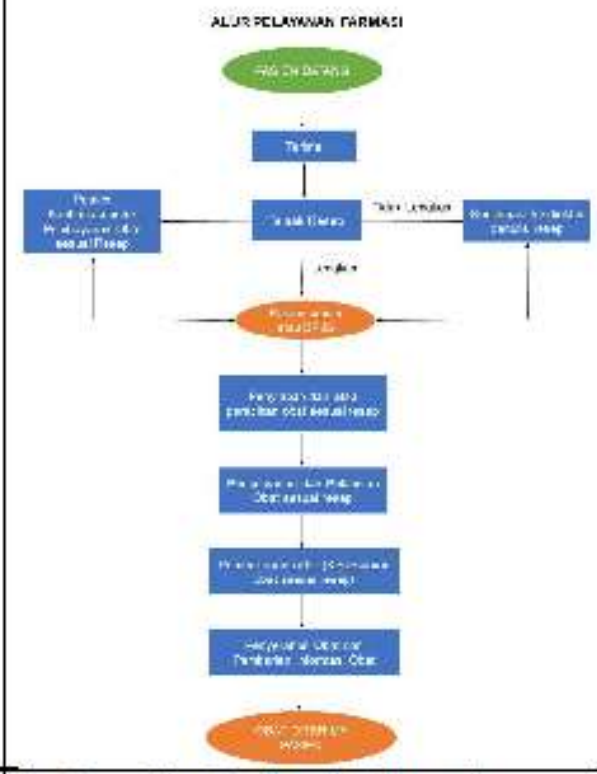
PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS D
Jl. Amurang – Kotamobagu, Desa Sumber Rejo, Kec. Modayag
Email : boltimrsd@gmail.com. Kode Pos : 95780

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Farmasi

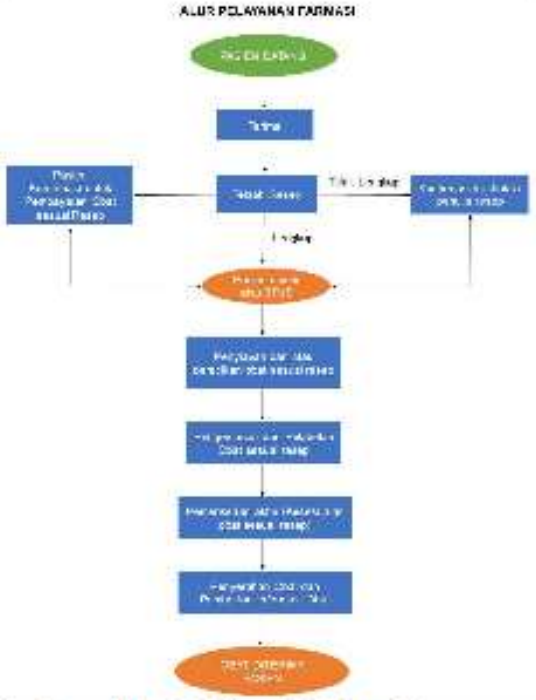
- **Komponen *Manufacturing***

Jenis Pelayanan		:	Pelayanan Farmasi
1	Dasar Hukum		1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit; 7. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Timur Nomo 21 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama; 8. Peraturan Buapti Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Nomor 60 Tahun 2017 Tentang Pemberian Dan Pembayaran Insentif Pemungutan Daerah Dan Retribusi Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.
2	Persyaratan	:	1. Pasien BPJS: membawa SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yang dikeluarkan oleh pihak loket pendaftaran 2. Pasien Non BPJS: membawa resep yang didapat dari tiap poli atau layanan lainnya

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
4	Waktu Pelayanan	:	1. Resep Non Racikan: 15-30 menit 2. Resep Racikan: 30-60 menit
5	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: 1. Resep Non Racikan: Rp. 2.500,- 2. Resep Racikan: Rp. 8.500,-
6	Produk	:	1. Pelayanan resep obat 2. Pelayanan Informasi obat
7	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak saran atau kotak pengaduan 2. Kontak Pengaduan WhatsApp: 0821 92802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur 4. Menemui Apoteker Penanggung Jawab

Tabel 4
Standar Pelayanan Publik Pelayanan Farmasi Komponen *Service Delivery*

- **Komponen *Service Delivery***

1	Persyaratan	:	1. Pasien BPJS: membawa SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yang dikeluarkan oleh pihak loket pendaftaran 2. Pasien Non BPJS: membawa resep yang didapat dari tiap poli atau layanan lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
3	Waktu Pelayanan	:	1. Resep Non Racikan: 15-30 menit 2. Resep Racikan: 30-60 menit
4	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: 1. Resep Non Racikan: Rp. 2.500,- 2. Resep Racikan: Rp. 8.500,-
5	Produk	:	1. Pelayanan resep obat 2. Pelayanan Informasi obat
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak saran atau kotak pengaduan 2. Kontak Pengaduan WhatsApp: 0821 92802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur 4. Menemui Apoteker Penanggung Jawab

Tabel 5
Standar Pelayanan Publik Pelayanan Poliklinik Obsteri Ginekologi
Komponen *Manufacturing*

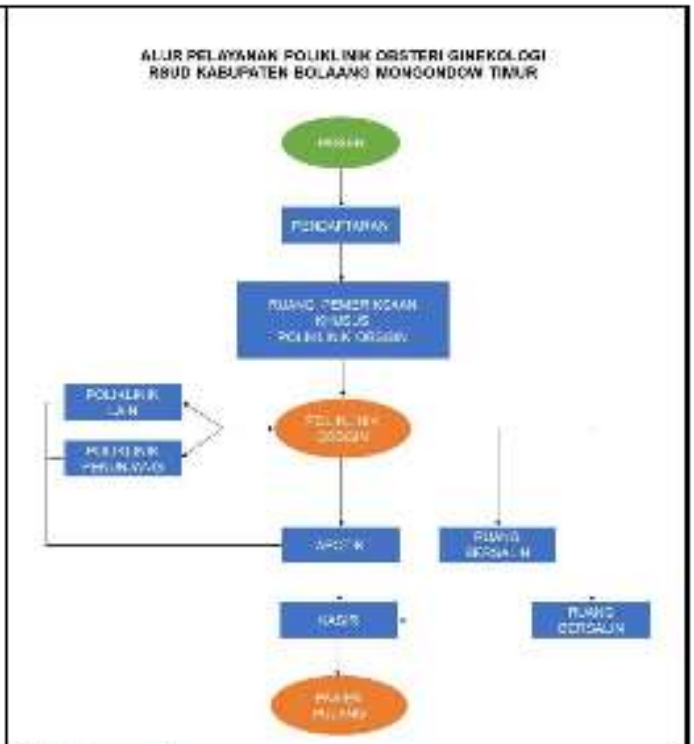
PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS D
Jl. Amurang – Kotamobagu, Desa Sumber Rejo, Kec. Modayag
Email : bolitimrsd@gmail.com. Kode Pos : 95780

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Poli Obstetri Ginekologi

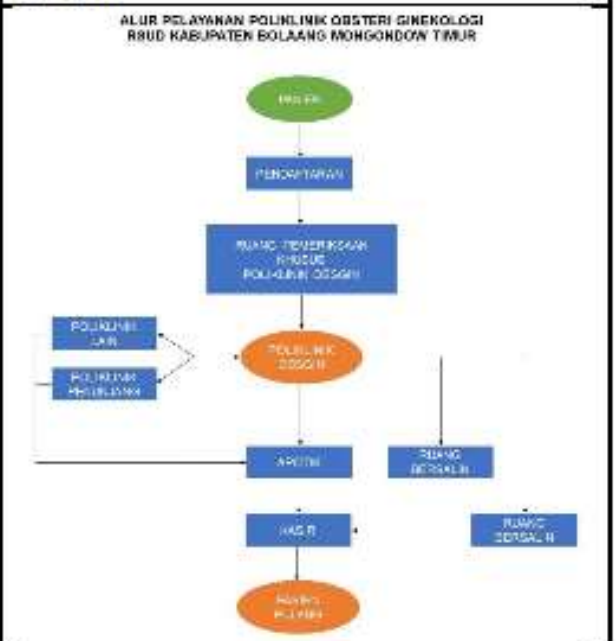
- **Komponen *Manufacturing***

	Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Obstetri Ginekologi
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga 6. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, Dam Sistem Informasi Keluarga 7. Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomo 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 9. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Timur Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama 10. Peraturan Bupati Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Nomor 60 Tahun 2017 Tentang Pemberian Dan Pembayaran Insentif Pemungutan Daerah Dan Retribusi Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur 11. Peraturan Kepala Bkkbn Nomor 1562 Tahun 2006 Tentang Penjabaran Program Dan Kegiatan Bidang Keluarga Berencana Dan Keluarga Sejahtera
2	Persyaratan	:	1. Surat Rujukan dari faskes pertama 2. KTP/Kartu Keluarga 3. BPJS

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
4	Waktu Pelayanan	:	15-30 menit
5	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: 1. Pelayanan Dokter Spesialis OBGYN : Rp. 155.000,- 2. Pelayanan KIA/KB: Rp.165.000,-
6	Produk	:	1. Pelayanan Dokter Spesialis OBGYN 2. Pelayanan Klinik KIA/KB
7	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak Saran Atau Pengaduan 2. Kontak Pengaduan Whatsapp: 0821 92802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur 4. Menghubungi Dokter Penanggungjawab Pasien 5. HUMAS Rumah Sakit

Tabel 6
Standar Pelayanan Publik Pelayanan Poliklinik Obsteri Ginekologi
Komponen *Service Delivery*

- **Komponen *Service Delivery***

2	Persyaratan	:	1. Surat Rujukan dari faskes pertama 2. KTP/Kartu Keluarga 3. BPJS
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
4	Waktu Pelayanan	:	15-30 menit
5	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: 1. Pelayanan Dokter Spesialis OBGYN : Rp. 155.000,- 2. Pelayanan KIA/KB: Rp.165.000,-
6	Produk	:	1. Pelayanan Dokter Spesialis OBGYN 2. Pelayanan Klinik KIA/KB
7	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak Saran Atau Pengaduan 2. Kontak Pengaduan Whatsapp: 0821 92802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur 4. Menghubungi Dokter Penanggungjawab Pasien 5. HUMAS Rumah Sakit

Adapun dokumen standar pelayanan RSUD Bolaang Mongondow Timur yang telah ditetapkan oleh Direktur Rumah Sakit peneliti lampirkan dengan gambar sebagai berikut:

Gambar 1
Standar Pelayanan Loket Pendaftaran

PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS D
Jl. Amurang – Kotamobagu, Desa Sumber Rejo, Kec. Modayag
Email : [illegible], Kode Pos : 95780

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
Pelayanan Loket Pendaftaran

	Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Loket Pendaftaran
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahu 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang No. 36 Tahun 2007 Tentang Kesehatan 4. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/Menkes/Per/Iii/2008 Tentang Rekam Medis; 7. Permen PAN & RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara No. 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara No. 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah 9. Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur No. 9 Tahun 2011 Tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah 10. Peraturan Bupati Bolaang Mongondot Timur Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama;
2	Persyaratan	:	1. KTP/KK 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
4	Waktu Pelayanan	:	10 menit
5	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: Rp. 10.000,-
6	Produk	:	Pelayanan Pendaftaran dan Admisi
7	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak saran atau kotak pengaduan 2. Kontak Pengaduan Langsung WhatsApp: 082192802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur
8	Sarana, Prasarana/fasilitas	:	1. Ruang Pendaftaran 2. Meja Administrasi 3. Loket Rawat Inap (Admisi) 4. Loket Rawat Jalan
9	Kompetensi Pelaksana	:	Pengetahuan: D3 Rekam Medik; S1 Kesehatan Masyarakat
10	Pengawasan Internal	:	1. Rapat internal setiap satu bulan sekali 2. Pemantauan kehadiran lewat absensi
11	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	:	Pelayanan sesuai dengan SOP

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah sesuai dengan kompetensinya dengan MAKLUMAT PELAYANAN **"MAKLUMAT PELAYANAN"** **DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU**
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	:	1. Evaluasi Kinerja tiap bulan oleh Kepala Seksi Pelayanan melalui Lembar Penilaian Kinerja 2. BCKH (Buku Catatan Kegiatan Harian)

Bolaang Mongondow Timur,
Direktur RSUD Bolaang Mongondow Timur

Dr. Minarni Manoppo, M.Kes
19800415 201001 2 006

Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 2
Standar Pelayanan Farmasi

PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS D
Jl. Amurang – Kotamobagu, Desa Gumber Rejo, Kec. Modayag
Email : [illegible], Kode Pos : 95780

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Farmasi

	Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Farmasi
1	Dasar Hukum		1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit; 7. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Timur Nomo 21 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama; 8. Peraturan Buapti Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Nomor 60 Tahun 2017 Tentang Pemberian Dan Pembayaran Insentif Pemungutan Daerah Dan Retribusi Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.
2	Persyaratan	:	1. Pasien BPJS: membawa SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yang dikeluarkan oleh pihak loket pendaftaran 2. Pasien Non BPJS: membawa resep yang didapat dari tiap poli atau layanan lainnya

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
4	Waktu Pelayanan	:	1. Resep Non Racikan: 15-30 menit 2. Resep Racikan: 30-60 menit
5	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: 1. Resep Non Racikan: Rp. 2.500,- 2. Resep Racikan: Rp. 8.500,-
6	Produk	:	1. Pelayanan resep obat 2. Pelayanan Informasi obat
7	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak saran atau kotak pengaduan 2. Kontak Pengaduan WhatsApp: 0821 92802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur 4. Menemui Apoteker Penanggung Jawab
8	Sarana, Prasarana/fasilitas	:	1. Instalasi pengelolaan limbah 2. Lemari apotek 3. Alat tulis 4. Lumpang obat 5. Kertas puyer
9	Kompetensi Pelaksana	:	• Pengetahuan: 1. S2 Apoteker 2. Apoteker

			3. S1 Farmasi • Sertifikasi: 1. Sertifikat Kompetensi Profesi 2. Surat Tanda Registrasi Tenaga Kesehatan (STR)
10	Pengawasan Internal	:	1. Pengawasan oleh APJ (Apoteker Penanggung jawab) 2. Pengawasan oleh Kepala Seksi Penunjang Medik
11	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	:	1. Jaminan pelayanan sesuai dengan peraturan Kemenkes No. 72 tahun 2016 2. SOP sesuai dengan jenis pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk Double Check oleh dua petugas 2. Melakukan Verifikasi 7 Benar 3. Seluruh pemberi layanan yang ada di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah sesuai dengan kompetensinya dengan MAKLUMAT PELAYANAN **"MAKLUMAT PELAYANAN"** **DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU**
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	:	1. SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) 2. Lembar Penilaian Kinerja tiap bulan

Bolsang Mongondow Timur,
Direktur RSUD Bolaang Mongondow Timur

Dr. Miriarni Manoppo, M.Kes
19800415 201001 2 006

Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3
Standar Pelayanan Poliklinik Obsteri Ginekologi

PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS D
Jl Amurang – Kotamobagu, Desa Sumber Reju, Kec. Mudayag
Email : [redacted], Kode Pos : 95780

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Poli Obstetri Ginekologi

	Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Obstetri Ginekologi
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga 6. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, Dam Sistem Informasi Keluarga 7. Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomo 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 9. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Timur Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama 10. Peraturan Bupati Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Nomor 60 Tahun 2017 Tentang Pemberian Dan Pembayaran Insentif Pemungutan Daerah Dan Retribusi Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur 11. Peraturan Kepala Bkkbn Nomor 1562 Tahun 2006 Tentang Penjabaran Program Dan Kegiatan Bidang Keluarga Berencana Dan Keluarga Sejahtera
2	Persyaratan	:	1. Surat Rujukan dari faskes pertama 2. KTP/Kartu Keluarga 3. BPJS

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
4	Waktu Pelayanan	:	15-30 menit
5	Biaya/Tarif	:	• Gratis untuk pengguna BPJS dan KTP Bolaang Mongondow Timur • Pasien umum non BPJS dab KTP luar Bolaang Mongondow Timur: 1. Pelayanan Dokter Spesialis OBGYN : Rp. 155.000,- 2. Pelayanan KIA/KB: Rp.165.000,-
6	Produk	:	1. Pelayanan Dokter Spesialis OBGYN 2. Pelayanan Klinik KIA/KB
7	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Kotak Saran Atau Pengaduan 2. Kontak Pengaduan Whatsapp: 0821 92802870 3. Media Sosial Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur 4. Menghubungi Dokter Penanggungjawab Pasien 5. HUMAS Rumah Sakit
8	Sarana, Prasarana/fasilitas	:	1. Alat Kesehatan 2. Lemari 3. Meja kerja 4. Tempat Tidur Pasien 5. Ruang Pemeriksanaan 6. Tempat Tunggu Pasien
9	Kompetensi Pelaksana	:	1. Pengetahuan: a. Dokter Spesialis OBGYN b. D3 Kebidanan

			2. Sertifikasi: a. STR (Surat Tanda Register Bidan) b. SIPB (Surat Izin Praktek Bidan) c. CTU (Contaceptive Technology Update)
10	Pengawasan Internal	:	1. Rapat tiap instalasi 2. Rapat Komite Pelayanan 3. Rapat bidang Pelayanan dan Medik
11	Jumlah Pelaksana	:	10 orang
12	Jaminan Pelayanan	:	1. Standar Operasional Prosedur (SOP) di tiap ruangan sesuai dengan jenis pelayanan 2. Kode Etik Kebidanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dalam memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah sesuai dengan kompetensinya dengan MAKLUMAT PELAYANAN **"MAKLUMAT PELAYANAN"** **DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLALU**
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	Presentasi cakupan hasil pelayanan yang dilaksanakan tiap bulan, triwulan, dan satu semester

Bolaang Mongondow Timur,
Direktur RSUD Bolaang Mongondow Timur

Dr. Minarni Manoppo, M.Kes
19800415 201001 2 006

Sumber: Hasil Penelitian

B. Video Alur Pelayanan Pengaduan

Selain menghasilkan dokumen standar pelayanan publik, penelitian ini juga menghasilkan *output* berupa video alur pelayanan pengaduan. Video alur pelayanan pengaduan memuat informasi alur pelayanan pengaduan langsung dan tidak langsung.

1. Pengaduan Langsung

   Pengaduan langsung memiliki alur dan tahap sebagai berikut:

   a. Masyarakat atau pasien datang.
   b. Petugas pelayanan *Front Office* mengarahkan masyarakat atau pasien ke ruang pelayanan pengaduan.
   c. Masyarakat atau pasien mengutarakan kendalanya kepada petugas pelayanan pengaduan.
   d. Petugas menyimak dan memberikan informasi serta tindak lanjut penyelesaian terkait masalah yang diadukan.
   e. Petugas memberikan formulir terkait detil aduan yang harus diisi oleh pengadu.
   f. Masyarakat atau pasien menunggu 5 s.d 10 menit untuk proses tindak lanjut.
   g. Masalah selesai.

2. Pengaduan Tidak Langsung

   Selain dapat memgutarakan aduan secara langsung, masyarakat juga difasilitasi untuk pengaduan secara tidak langsung. Pengaduan tidak langsung dapat dilakukan dengan cara menghubungi media sosial RSUD Bolaang Mongondow Timur seperti Facebook: RSUD Bolaang Mongondow Timur; WhatsApp: 0821 9280 2870; dan/atau dengan mengisi kotak saran yang akan dibuka sebulan sekali oleh pihak rumah sakit.

3. Akses Video Alur Pelayanan Pengaduan

Pembuatan video alur pelayanan pengaduan ini ditujukan sebagai umpan balik yang juga diminta langsung oleh pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kreativitas rumah sakit dalam hal publikasi informasi. Hasil video alur pelayanan pengaduan peneliti lampirkan dalam bentuk link dan QR code Google Drive sebagai berikut:

a. Link Google Drive

   https://drive.google.com/drive/folders/1iE5P6QAaQBCZb7hXVxFnIClxKjI1Ed

b. QR Code

Gambar 4
QR Code Video Alur Pelayanan Pengaduan