

**STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH NIAS SELATAN**

A. STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN

RSUD NIAS SELATAN 	STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NIAS SELATAN		
	No. DOKUMEN	No. REVISI	HALAMAN 1/1
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Tanggal Terbit 27 Mei 2024	Ditetapkan Oleh : DIREKTUR RSUD NIAS SELATAN  dr NUNUK ENDARWATI Pembina NIP.19701112 200212 2 003	
PENGERTIAN	Pendaftaran rawat jalan adalah awal dari keseluruhan proses rekam medis dimana pelayanan pertama kali diterima oleh seora pasien.		
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah langkah prosedur pendaftaran pasien rawat jalan.		
KEBIJAKAN	SK Keputusan Direktur RSUD Nias Selatan No. 400/7.22/2420/RSUD-NISEL/V/2024 tentang Penetapan Tim Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Nias Selatan		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga mengambil nomor antrian yang disediakan ditempat pendaftaran 2. Pasien/keluarga menunggu panggilan oleh petugas tempat pendaftaran 3. Petugas tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) megucapkan salam 4. Petugas pendaftaran melakukan wawancara untuk mengecek ulang data identitas pasien dan untuk mengetahui tujuan pasien berobat di RSUD Nias Selatan 5. Penulisan identitas pasien menggunakan huruf capital/balok 6. Petugas tempat pendaftaran pasien rawat jalan menginformasikan poliklinik mana menunggu antrian ditempat duduk yang disediakan didepan poliklinik serta mengingatkan pasien untuk selalu membawa kartu berobat tersebut jika kembali berobat di RSUD Nias selatan 		
UNIT TERKAIT	1. Loker pendaftaran		

NO	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
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) Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis 5) Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/III/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
2.	Persyaratan	A. Pasien BPJS 1. Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) dan atau Kartu Berobat 2. Kartu BPJS 3. Surat Rujukan dari Faskes 1 B. Pasien Umum Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) dan atau Kartu Berobat. C. Pasien Jampersal/Jamkesda Kartu identitas pasien (KTP/KK), kartu SKTM (khusus pasien Jampersal)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan 1. Petugas menerima pasien sesuai antrian dengan ramah, sopan dan tegas. Pasien mengambil nomor antrian. Kemudian, pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien. 2. Petugas menanyakan pasien/keluarga pasien apakah sudah pernah berobat atau belum. 3. Petugas menanyakan data identitas pasien dengan cara menanyakan langsung dan meminta KTP/KK yang berlaku. 4. Petugas menanyakan keluhan/kegiatan yang akan dituju. 5. Petugas mengentri data pasien dan klinik tujuan Petugas menerbitkan nomor rekam medis dan kartu berobat. 6. Petugas menyiapkan dokumen rekam medis baru, petugas distribusi akan mengantarkannya ke klinik tujuan. 7. Bagi peserta BPJS : - Selain kartu identitas pasien, petugas juga menanyakan kartu BPJS dan surat rujukan. Kemudian akan dientri di billing sistem. Petugas akan memberi label nomor rekam medis pada kartu BPJS

		<p>yang akan mempermudah petugas untuk memanggil data pasien jika pasien akan berobat kembali.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas akan menerbitkan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan di tandatangani oleh pasien. - Petugas mempersilakan pasien langsung menuju Klinik yang dituju. <p>B. Pendaftaran Pasien Lama Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien dengan ramah, sopan dan tegas. Pasien mengambil nomor antrian. Kemudian, pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien. 2. Petugas menanyakan kartu berobat pasien, untuk pasien BPJS petugas juga menanyakan kartu BPJS (yang sudah diberi label nomor rekam medis) dan surat rujukan dari faskes 1. 3. Petugas memanggil data pasien dengan cara mengentri nomor rekam medis yang ada di kartu berobat. 4. Petugas menanyakan klinik yang dituju pasien atau keluhan yang dirasakan. Untuk pasien BPJS, petugas dapat langsung mengentri klinik berdasarkan surat kontrol. 5. Petugas akan menyiapkan dokumen rekam medis dan akan diantar ke klinik tujuan. 6. Untuk pasien BPJS, petugas membuatkan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan ditandatangani pasien dan mempersilakan menunggu di klinik tujuan.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Mendapatkan jaminan SEP dan layanan medis rawat jalan 2. Pasien Umum : Mendapatkan layanan medis rawat jalan 3. Pasien Jamkesda : Mendapatkan layanan medis rawat jalan
6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon (085137521271) 3. SMS (085137521271) 1. Email (rsudnisel.2022@gmail.com) 2. Secara langsung 3. Facebook (www.facebook.com/rsudnisel) 4. Instagram : (rsudniasselatan)

7.	Sarana, Prasaranadan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas Rekam Medis 2. Ruang tunggu 3. Komputer 4. Telepon internal 5. Alat Tulis 6. Printer
8.	Kompeten si Pelaksana	Petugas pendaftaran rawat jalan :Minimal D3 Rekam Medis
9.	Pengawasa nInternal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik 3. Ka. Instalasi Rekam Medis 4. Koordinator Pelayanan Rekam Medis
10.	Jumlah Pelaksana	4 Personil
11.	Jaminan Pelayana n	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Kebijakan Direktur 2. Adanya Pedoman Pelayanan 3. Panduan Pelayanan 4. Adanya SPO 5. Kepastian persyaratan 6. Kepastian biaya 7. SDM yang kompeten di bidangnya
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang trampil, cepat, sopan, santun serta berkompeten dalam bidang tugasnya 3. Kerahasiaan pasien
13.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kinerja setiap 1 tahun sekali 2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) 3. Evaluasi LKjIP 4. Laporan bulanan pelayanan 5. Rapat instalasi dan manajemen/penyelenggara 6. Survei Kepuasan Kerja Karyawan