

RS Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro

jl. fatmawati no. 1 semarang 50272 0246711500

rsud.semarangkota.go.id

Pemerintah Kota Semarang / RS Umum Daerah K.R.M.T.

Wongsonegoro

Pelayanan Rawat Jalan

No. SK :

Persyaratan

1. Kartu Identitas/Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Surat rujukan dari Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) Tingkat I untuk pasien rawat jalan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. pengambilan nomor antrian oleh pasien/keluarga/pengantar di tempat pengambilan nomor
2. pasien menunggu panggilan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)
3. pasien menuju ke klinik yang dituju dan menunggu sesuai nomor antrian di klinik rawat jalan
4. pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium dan/atau radiologi) sesuai indikasi dan pemberian terapi atau resep obat jika diperlukan
5. penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir rawat jalan (untuk pasien umum)
6. pengambilan obat di apotek rawat jalan jika pasien mendapat resep obat
7. pasien pulang/rujuk

Waktu Penyelesaian

60 Menit

Pelayanan Rawat Jalan

- a. Waktu tunggu di rawat jalan adalah 60 (enam puluh) menit; dan
- b. Waktu penyelesaian pelayanan rawat jalan tergantung kondisi pasien

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Biaya pelayanan berdasarkan pada:

1. Peraturan Walikota Semarang tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang;
2. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; dan
3. Surat perjanjian pemberian pelayanan kesehatan

RS Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro

jl. fatmawati no. 1 semarang 50272 0246711500

rsud.semarangkota.go.id

Pemerintah Kota Semarang / RS Umum Daerah K.R.M.T.
Wongsonegoro

Produk Pelayanan

1. pelayanan medik dasar, pelayanan medik spesialistik dan sub spesialistik, pelayanan khusus

Pengaduan Layanan

RS Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro

jl. fatmawati no. 1 semarang 50272 0246711500

rsud.semarangkota.go.id



Pemerintah Kota Semarang / RS Umum Daerah K.R.M.T.

Wongsonegoro

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:

a. pengaduan langsung melalui petugas customer service; dan

b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:

- 1) SMS Center ke nomor 0857-9999-4001;
- 2) kotak saran;
- 3) email : rsud.semarangkota.go.id;
- 4) website : rsud@semarangkota.go.id;
- 5) facebook : facebook.com/rs.kotasemarang;
- 6) twitter : [@rskotasemarang](https://twitter.com/rskotasemarang); dan
- 7) media massa.

2. tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut:

a. pengaduan langsung:

- 1) pengaduan masyarakat dicatat oleh pelaksana sebagai petugas customer service di form laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Bagian Pengembangan dan Informasi;
- 2) Bagian Pengembangan dan Informasi menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) Bagian Pengembangan dan Informasi menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Direktur.

b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran)

- 1) pengaduan masyarakat melalui media surat atau kotak saran dicatat oleh Bagian Pengembangan dan Informasi untuk disampaikan kepada Wakil Direktur Umum dan Keuangan/Wakil Direktur Pelayanan;
- 2) Wakil Direktur mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang/Bagian untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
- 3) Kepala Bidang/Bagian menindaklanjuti pengaduan dengan koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bagian Pengembangan dan Informasi menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Direktur.

c. pengaduan tidak langsung melalui media sosial

- 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! dicatat oleh Bagian Pengembangan dan Informasi untuk disampaikan kepada Direktur;
- 2) Direktur mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang/Bagian melalui Wakil Direktur;
- 3) Kepala Bidang/Bagian menindaklanjuti pengaduan dengan koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Bagian Pengembangan dan Informasi melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Direktur; dan
- 5) Bagian Pengembangan dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau

RS Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro

jl. fatmawati no. 1 semarang 50272 0246711500



rsud.semarangkota.go.id

Pemerintah Kota Semarang / RS Umum Daerah K.R.M.T.
Wongsonegoro