



## Rumah Sakit Umum Daerah

Jl. Mawar Kampung Sekolaq Joleq Kec. Sekolaq Darat 75565 08115415158

<https://rsudhis.kutaibaratkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Kutai Barat / Rumah Sakit Umum Daerah

# Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat jalan

No. SK :

## Persyaratan

- a. Pasien Peserta BPJS 1) Kartu Identitas Berobat (bagi pasien lama) 2) Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport) 3) Kartu BPJS 4) Rujukan dari FKTP / FKTRL / SKDP / RESUME MEDIS
- b. Pasien Umum 1) Kartu Identitas Berobat (bagi pasien lama) 2) Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)
- c. Pasien Jaminan Perusahaan 1) Kartu Identitas Berobat (bagi pasien lama) 2) Kartu identitas (KTP / SIM / Pasport) 3) Surat Pengantar jaminan dari Perusahaan 4) Rujukan dari klinik perusahaan/dokter setempat

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Pengambilan nomor antrian untuk pasien BPJS
- b. Pasien BPJS menunggu di ruang tunggu untuk pemanggilan nomor antrian
- c. Pasien Umum dan Perusahaan langsung mendaftar di Counter pendaftaran Pasien Umum dan Perusahaan
- d. Pendaftaran Pasien BPJS di Counter BPJS, sesuai dengan nomor antrian yang di panggil
- e. Untuk pasien umum, petugas pendaftaran mendaftar pasien dan mengarahkan ke poli yang di tuju
- f. Untuk pasien perusahaan, petugas pendaftaran memverifikasi berkas pasien perusahaan, kemudian pasien di daftar dan di arahkan ke poli yang di tuju
- g. Untuk pasien BPJS, petugas pendaftaran mendaftar pasien dan menerbitkan SEP rawat jalan, kemudian mengarahkan ke poli yang di tuju
- h. Pasien menunggu di Klinik spesialis yang di tuju

## Waktu Penyelesaian

0

Proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan kurang lebih 5 menit. (kecuali pasien yang BPJS nya terdapat kendala, seperti belum membayar denda)

## Biaya / Tarif



## Rumah Sakit Umum Daerah

Jl. Mawar Kampung Sekolaq Joleq Kec. Sekolaq Darat 75565 08115415158

<https://rsudhis.kutaibaratkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Kutai Barat / Rumah Sakit Umum Daerah

Tidak dipungut biaya

- a. Untuk Pasien umum, sesuai Pergub Kutai Barat No. 2 Tahun 2013 tentang Tarif Layanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar.
- b. Untuk pasien JKN, sesuai Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan pendaftaran Pasien Rawat Jalan

### Pengaduan Layanan



## Rumah Sakit Umum Daerah

Jl. Mawar Kampung Sekolaq Joleq Kec. Sekolaq Darat 75565 08115415158

<https://rsudhis.kutaibaratkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Kutai Barat / Rumah Sakit Umum Daerah

Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut:

a. Pengaduan Tidak Langsung

1. Pengaduan melalui SMS/ WA ke nomor Bagian Humas 0811-5915-158 :

a) Petugas Humas membuka dan membaca layanan SMS/ WA

b) Petugas Humas membalas SMS/ WA dengan ucapan terima kasih atas masukannya untuk disampaikan pada bidang/ bagian terkait

c) Menginventarisir data pengadu, kemudian menyampaikan kepada bidang/ bagian terkait

d) Melakukan koordinasi (klarifikasi) dengan bidang / bagian terkait sebagai bahan masukan dan penyelesaian masalah

e) Jawaban penyelesaian masalah disampaikan kembali oleh Humas kepada pengirim

f) Bagian Humas mencatat pada laporan harian

2. Pengaduan melalui Media Internet

a) Pengaduan melalui formulir digital dengan mengetik [bit.ly/SKMHS](https://bit.ly/SKMHS) atau dapat mengunjungi website Humas RSUD Harapan Insan Sendawar <http://rsudhis.kutaibaratkab.go.id>

b) Pengaduan bisa melalui Aplikasi Lapor-HIS

3. Pengaduan melalui kotak saran :

a) Petugas Humas membuka kotak saran yang tersedia di tiap unit layanan setiap 3 hari, yaitu hari Senin dan Kamis

b) Petugas Humas menginventarisir jenis pengaduan

c) Petugas humas berkordinasi dengan bagian/bidang terkait sesuai jenis pengaduan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut

d) Bagian humas melakukan pendokumentasian.

b. Pengaduan Langsung

1. Petugas unit terkait menerima komplain dari pasien. Pasien/ keluarga pada saat mengajukan komplain diharuskan menyebutkan: identitas pengadu secara lengkap, permasalahan yang diadukan, identitas petugasyang melayani, waktu dan lokasi kejadian.

Informasi pelayanan publik ini diambil dari [sippn.menpan.go.id](https://sippn.menpan.go.id) pada Selasa, 31 Dec 2024 pukul 04:59. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.

2. Petugas tersebut menyelesaikan pengaduan pasien, apabila tidak ada penyelesaian, maka dapat



## Rumah Sakit Umum Daerah

Jl. Mawar Kampung Sekolaq Joleq Kec. Sekolaq Darat 75565 08115415158

<https://rsudhis.kutaibaratkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Kutai Barat / Rumah Sakit Umum Daerah