



## RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang

Jl. Moch Hatta No. 19 85111 081138116244

[www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id](http://www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id)

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes  
Kupang

# Pelayanan Pasien Rawat Jalan

No. SK :

## Persyaratan

1. -
2. Surat rujukan/surat kontrol
3. Foto copy kartu berobat gratis
4. Surat rujukan dari dokter keluarga/puskesmas (PK1) dan rumah sakit.
5. Kartu BPJS.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien menuju loket pendaftaran, ambil nomer antrian, mendaftar, mendapatkan Surat Jaminan Pelayanan (SJP) dan Surat Elegibilitas Pelayanan (SEP) lalu menuju Poli yang di-tuju;
2. Pasien mendapatkan pelayanan rawat jalan di poliklinik yang dituju; jika mendapatkan resep maka pasien ke Instalasi Farmasi untuk mendapatkan pelayanan Farmasi;
3. Pasien Rawat Jalan yang mendapatkan pelayanan penunjang (Laboratorium, Radiologi), maka pasien mendapatkan surat pengantar untuk pelayanan pemeriksaan penunjang yang dibutuhkan, dilakukan pemeriksaan, mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang dimaksud lalu pasien kembali ke poli mendapatkan resep lalu mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi;
4. Pasien Rawat Jalan yang membutuhkan Konsultasi ke bagian lain, maka akan dikonsulkan kebagian tersebut;
5. Selanjutnya Pasien Pulang atau masuk rumah sakit sesuai keputusan yang di ambil saat pemeriksaan di poli.

## Waktu Penyelesaian

60 Menit

## Biaya / Tarif



## RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang

Jl. Moch Hatta No. 19 85111 081138116244

[www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id](http://www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id)

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes  
Kupang

Tidak dipungut biaya

Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Pada RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Rawat Jalan

### Pengaduan Layanan



## RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang

Jl. Moch Hatta No. 19 85111 081138116244

[www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id](http://www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id)

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang

1. Secara langsung dapat berupa pengaduan lisan.
  - 1) Pengaduan secara lisan dapat langsung disampaikan kepada tenaga kesehatan atau karyawan yang bertugas. Jika masalah dapat diatasi oleh tenaga kesehatan /karyawan maka akan diatasi.
  - 2) Jika pengaduan/masalah tidak dapat diatasi maka diteruskan ke Koordinator Poliklinik/Koordinator Poliklinik Luar Gedung Utama;
  - 3) Jika tidak dapat diatasi Koordinator Poliklinik/Koordinator Poliklinik Luar Gedung Utama maka di laporkan kepada Sekretaris Instalasi Rawat Jalan;
  - 4) Jika masalah belum dapat diatasi maka dapat berkoordinasi dengan Kepala Instalasi Rawat Jalan untuk difasilitasi/diteruskan kepada manajemen RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.
  - 5) Jika masalah berhubungan dengan pihak internal lain maka Sekretaris Instalasi Rawat Jalan/Kepala Instalasi Rawat Jalan melakukan koordinasi dengan pihak terkait sesuai jenjang dan aturan yang berlaku di RSUD.
2. Pengaduan secara tidak langsung dapat melalui:
  - 1) Surat dengan alamat Bagian Humas RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang, jalan Moch. Hatta No. 19 Kupang – NTT, Kotak Pos 85111.
  - 2) Kotak saran yang ada di RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.
  - 3) SMS/WhatsApp: 081138116244
  - 4) Email: [rsudwzjohannes.kupang@gmail.com](mailto:rsudwzjohannes.kupang@gmail.com)
  - 5) Website: [www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id](http://www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id)

Pengaduan melalui kotak saran dan fasilitas komunikasi lainnya akan diklarifikasi oleh bagian Humas RSUD untuk diteruskan ke bagian terkait atas sepengetahuan Direktur atau Wadir terkait untuk dicari solusi.

3. Jika ada pasien dengan kategori pasien terlantar (tidak mampu, tidak mempunyai keluarga, tidak mempunyai/tidak terdaftar dalam jaminan/asuransi kesehatan dan lain-lain yang termasuk kriteria terlantar), maka pelayanan pada pasien akan tetap diberikan sesuai kebutuhan pasien, sedangkan untuk kepengurusan administrasi akan dilakukan koordinasi kerja oleh Sekretaris Instalasi Rawat Jalan dengan bagian Humas RS melalui jenjang struktural dan aturan yang berlaku di organisasi RSUD.

4. Melalui SP4N-LAPOR!

1) Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara:



## **RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang**

Jl. Moch Hatta No. 19 85111 081138116244

[www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id](http://www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id)

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes  
Kupang