



## 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 Perawatan Pasien Rawat Inap

No. SK :

## Persyaratan

1. Melampirkan jaminan (SJP, SEP, KIO/RPO, Status Pasien, blangko transfer) pasien dari IGD maupun Poliklinik.
2. Bukti persetujuan rawat inap (general consent).

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas Poliklinik/IGD memesan tempat sesuai permintaan atau hak pasien;
2. Petugas ruangan menyiapkan tempat tidur sesuai kasus (15 menit);
3. Perawat/bidan melakukan timbang terima;
4. Perawat/bidan menempatkan pasien ke ruangan yang telah disiapkan;
5. Perawat/bidan melakukan orientasi ruangan kepada pasien dan keluarga;
6. Perawat/bidan melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik;
7. Perawat/bidan mendokumentasikan hasil pemeriksaan kepada rekam medik pasien dan asuhan keperawa-tan/kebidanan;
8. Perawat/bidan menghubungi DPJP;
9. Petugas administrasi membuat permintaan jaminan ke loket BPJS bagi yang memiliki kartu jaminan kesehatan, bila pasien tidak memiliki jaminan kesehatan petugas admin-istrasi menginformasikan untuk melengkapi persyaratan administrasi berupa: 1) Surat keterangan tidak mampu dari Lurah, foto copy KTP (pada pasien anak KTP orangtua) dan atau foto copy kartu keluarga; 2) Keluarga pasien di minta untuk mendaftar sebagai peserta JKN mandiri ke kantor BPJS kesehatan.
10. Petugas administrasi melakukan pencatatan pada buku reg-ister dan buku observasi ruangan.

## Waktu Penyelesaian

30 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. Terlaksananya Penerimaan dan Pelayanan Pasien Rawat Inap.

### 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/IGD;
- 3) Jika tidak dapat diatasi Koordinator Poliklinik/Koordinator Poliklinik Luar Gedung Utama/IGD 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: 081138116244
- 4) Email: [humas.johannes@gmail.com](mailto:humas.johannes@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