

# STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p><b>Pasien Rawat Jalan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Identitas (KTP atau KK);</li> <li>• Surat rujukan dari FKTP yang masih berlaku (pasien BPJS)</li> <li>• Kartu kepesertaan BPJS Kesehatan (optional);</li> </ul> <p><b>Pasien Gawat Darurat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Identitas (KTP atau KK);</li> <li>• Kartu kepesertaan BPJS Kesehatan (optional);</li> <li>• Surat Jaminan dari Jasa Raharja (pasien kasus kecelakaan lalu lintas);</li> </ul> <p><b>Pasien Rawat Inap :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Form permintaan MRS (Masuk Rumah Sakit) dari klinik rawat jalan atau IGD;</li> <li>• Kartu identitas (KTP/KK)</li> <li>• Kartu kepesertaan BPJS (optional)</li> <li>• Surat Jaminan dari Jasa Raharja (pasien kasus kecelakaan lalu lintas);</li> </ul>
2	Prosedur	<p><b>Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Umum) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga mengambil nomor antrian;</li> <li>2. Pasien/keluarga menunggu panggilan melalui pengeras suara;</li> <li>3. Pasien/keluarga menunjukkan Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama atau KTP/KK bagi pasien baru;</li> <li>4. Pasien/keluarga mendapatkan penjelasan persetujuan umum (<i>general consent</i>) dari petugas;</li> <li>5. Pasien/keluarga mengisi dan menandatangani penjelasan persetujuan umum (<i>general consent</i>);</li> <li>6. Pasien/keluarga menuju ke loket pembayaran (kasir) untuk membayar biaya pendaftaran Klinik Rawat Jalan;</li> <li>7. Pasien/keluarga menuju klinik tujuan.</li> </ol> <p><b>Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (JKN, tanpa antrian online) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga mengambil nomor antrian;</li> <li>2. Pasien/keluarga menunggu panggilan melalui pengeras suara;</li> <li>3. Pasien/keluarga menunjukkan surat rujukan dari FKTP yang masih berlaku dan kartu identitas (KTP/KK);</li> <li>4. Pasien/keluarga mendapatkan penjelasan persetujuan umum (<i>general consent</i>) dari petugas (bagi pasien baru);</li> <li>5. Pasien/keluarga mengisi dan menandatangani persetujuan umum (<i>general consent</i>) (bagi pasien baru);</li> <li>6. Pasien melakukan Finger Print;</li> <li>7. Pasien menuju klinik tujuan.</li> </ol> <p><b>Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (JKN, dengan antrian online) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga menuju loket konfirmasi antrian online dan menunjukkan nomor antrian yang diperoleh melalui JKN mobile atau RSUD Kanjuruhan app;</li> <li>2. Pasien/keluarga mendapatkan penjelasan persetujuan umum (<i>general consent</i>) dari petugas (bagi pasien baru);</li> <li>3. Pasien/keluarga mengisi dan menandatangani persetujuan umum (<i>general consent</i>) (bagi pasien baru);</li> <li>4. Pasien melakukan Finger Print;</li> <li>5. Pasien menuju klinik tujuan.</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>Pendaftaran Pasien Gawat Darurat (Umum, JKN, Jasa Raharja) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga/ penanggung jawab pasien menunjukkan kartu identitas diri pasien (KTP/KK) atau kartu BPJS dan Surat Jaminan Jasa Raharja (bagi pasien kasus kecelakaan lalu lintas);</li> <li>2. Keluarga/ penanggung jawab pasien mendapatkan penjelasan <i>persetujuan umum (general consent)</i> dari petugas (bagi pasien baru);</li> <li>3. Keluarga/ penanggung jawab pasien mengisi dan menandatangani <i>persetujuan umum (general consent)</i> (bagi pasien baru);</li> <li>4. Keluarga/ penanggung jawab pasien kembali ke IGD</li> </ol> <p><b>Pendaftaran Pasien Rawat Inap:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga/ penanggung jawab pasien menyerahkan form permintaan Masuk Rumah Sakit (MRS) dari IGD atau Klinik rawat Jalan ke loket pendaftaran;</li> <li>2. Keluarga/ penanggung jawab pasien menunjukkan kartu identitas diri pasien (KTP/KK) atau kartu BPJS;</li> <li>3. Keluarga/ penanggung jawab pasien mendapatkan penjelasan <i>persetujuan umum (general consent)</i> dari petugas;</li> <li>4. Keluarga/ penanggung jawab pasien mengisi dan menandatangani <i>persetujuan umum (general consent)</i>;</li> <li>5. Keluarga/ penanggung jawab pasien kembali ke IGD atau Klinik semula.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan : 10 menit Pendaftaran Pasien Gawat Darurat : 15 menit Pendaftaran Pasien rawat Inap : 10 menit
4	Biaya/ tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 1 Tahun 2021</li> <li>• Pasien JKN : Tidak ada biaya, dijamin oleh BPJS Kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pejabat Pengaduan :</b> Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran;</li> <li>• <b>Nomor SMS Gateway/ Whatsapp :</b> 085790974060</li> <li>• <b>Website :</b> <a href="http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id">http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id</a></li> <li>• <b>Email :</b> humas.rsudkanjuruhan@gmail.com</li> <li>• <b>LAPOR SP4N! :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>- SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)</li> <li>- Twitter @lapor1708</li> <li>- Aplikasi mobile (Android dan iOS)</li> </ul> </li> <li>• <b>Kotak Pengaduan</b></li> </ul>