

**PANDUAN PELAYANAN PENDAFTARAN  
PASIEN DI RUMAH SAKIT DHARMA  
NUGRAHA**



**Dharma  
Nugraha  
Hospital**  
Est.1996

**RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA  
TAHUN 2023**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmatnya, Panduan Pelayanan Pendaftaran pasien di Rumah Sakit Dharma Nugraha dapat diselesaikan sesuai dengan kebutuhan di Rumah Sakit.

Panduan Pelayanan Pendaftaran pasien disusun sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit melalui terciptanya tertib administrasi dan tersedianya pelayanan pendaftaran pasien yang cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan pasien yang berkaitan dengan pendaftaran pasien dan pengelolaannya serta jika tempat tidur tidak terseia yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

Panduan ini akan dievaluasi kembali dan akan dilakukan perbaikan bila ditemukan hal-hal yang tidak sesuai lagi dengan kondisi di rumah sakit.

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada tim penyusun, yang dengan segala upaya telah berhasil menyusun Panduan Pelayanan pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Dharma Nugraha

Jakarta, 12, April 2023

Direktur Rumah Sakit Dharma Nugraha

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I DEFINISI .....	1
BAB II RUANG LINGKUP .....	2
A. Pelayanan Operator: .....	2
B. Pelayanan Informasi dan Pendaftaran Melalui Telepon:.....	3
C. Pelayanan Informasi dan Pendaftaran Rawat Jalan: .....	3
D. Pelayanan Informasi dan Pendaftaran Rawat Inap: .....	3
E. Pelayanan Customer Service: .....	3
BAB III TATA LAKSANA.....	4
A. ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN .....	4
B. ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP .....	5
C. ALUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE .....	6
D. MEKANISME KERJA.....	7
BAB IV DOKUMENTASI .....	8

LAMPIRAN  
PERATURAN DIREKTUR  
NOMOR 020/PER-DIR/RSDN /2023  
TENTANG AKSES DAN  
KESINAMBUNGAN PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT DHARMA  
NUGRAHA

**PANDUAN PELAYANAN PENDAFTARAN/ FRONT OFFICE  
DI RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA**

**BAB I  
DEFINISI**

**A. Definisi**

1. **Front Office** adalah suatu unit kerja di rumah sakit yang bertugas menerima dan melayani pelanggan; menerima pendaftaran rawat jalan dan rawat inap baik langsung maupun tidak langsung, seperti melalui telepon, sms atau cara lainnya; memberikan informasi seputar rumah sakit.
2. **Pelayanan** adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain
3. **Pasien** adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung dari rumah sakit
4. **Pelanggan** adalah seseorang yang membina hubungan baik dengan rumah sakit, terdiri dari pasien, dokter, rekanan dan karyawan rumah sakit itu sendiri
5. **Pelayanan Front Office** adalah suatu rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara petugas front office dengan pasien untuk mendapatkan pelayanan informasi dan pendaftaran
6. **Pendaftaran pasien adalah** : proses pencatatan identitas pasien dalam sistem rumah sakit agar pasien dapat menerima pelayanan rumah sakit sesuai kebutuhannya.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

Rumah sakit melaksanakan proses penerimaan pasien rawat inap dan pendaftaran pasien rawat jalan dan gawat darurat sesuai peraturan perundang-undangan. Staf memahami dan mampu melaksanakan proses penerimaan pasien.

Proses tersebut antara lain meliputi:

- a) Pendaftaran pasien gawat darurat;
- b) Penerimaan langsung pasien dari IGD ke rawat inap;
- c) Admisi pasien rawat inap;
- d) Pendaftaran pasien rawat jalan;
- e) Observasi pasien; dan
- f) Mengelola pasien bila tidak tersedia tempat tidur.

Rumah Sakit sering melayani berbagai pasien misalnya pasien lansia, disabilitas (fisik, mental, intelektual), berbagai bahasa dan dialek, budaya yang berbeda atau hambatan yang lainnya, sehingga dibutuhkan sistem pendaftaran dan admisi secara online. Sistem tersebut diharapkan dapat mengurangi hambatan pada saat penerimaan pasien. Saat pasien diputuskan untuk rawat inap, maka staf medis yang memutuskan tersebut memberi informasi tentang rencana asuhan yang diberikan dan hasil asuhan yang diharapkan. Informasi juga harus diberikan oleh petugas admisi/pendaftaran rawat inap tentang perkiraan biaya selama perawatan. Pemberian informasi tersebut didokumentasikan.

Keselamatan pasien adalah salah satu aspek perawatan pasien yang penting.

Orientasi lingkungan di bangsal rawat inap dan peralatan yang terkait dalam pemberian perawatan dan pelayanan yang diberikan merupakan salah satu komponen penting dari keselamatan pasien.

#### **A. Pelayanan Operator:**

1. Memberikan pelayanan penerimaan dan penyambungan sambungan telepon baik dari luar maupun dari dalam lingkungan rumah sakit.
2. Memberikan pengumuman dilingkungan rumah sakit melalui media paging, seperti paging jam besuk, paging pengumuman kursus, kegiatan seminar, dan lain-lain.

**B. Pelayanan Informasi dan Pendaftaran Melalui Telepon:**

1. Memberikan pelayanan pendaftaran melalui telepon baik dari luar maupun dari dalam lingkungan rumah sakit
2. Memberikan informasi melalui telepon tentang produk, pelayanan rumah sakit dan fasilitas
3. Memberikan informasi melalui telepon apabila ada perubahan dalam jadwal praktek dokter

**C. Pelayanan Informasi dan Pendaftaran Rawat Jalan:**

1. Memberikan informasi produk pelayanan dan tarif rawat jalan
2. Melakukan pendaftaran pasien baru, pendaftaran rawat jalan untuk pasien baru maupun pasien lama

**D. Pelayanan Informasi dan Pendaftaran Rawat Inap:**

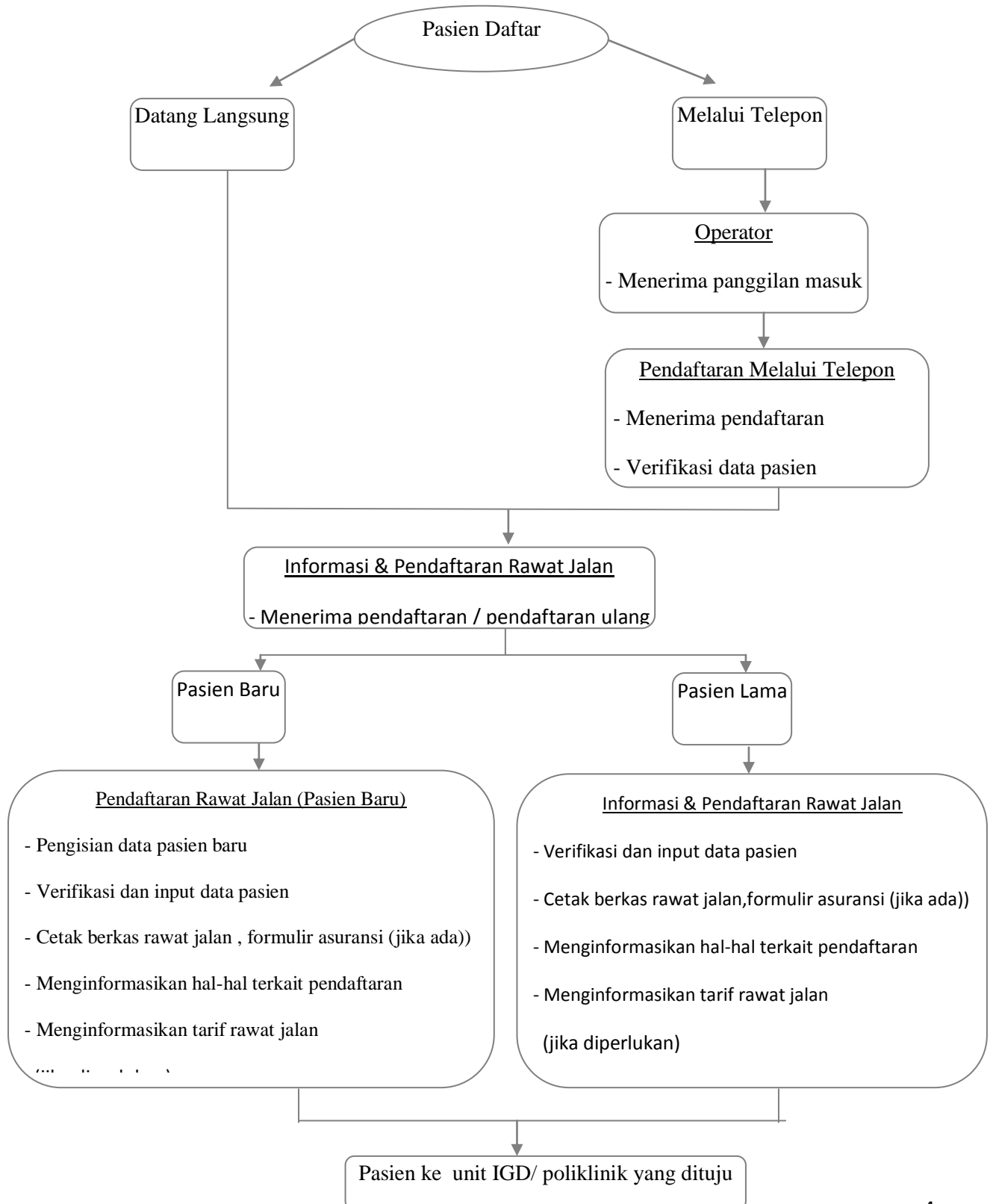
1. Memberikan informasi produk pelayanan dan tarif rawat inap
2. Melakukan pendaftaran rawat inap pasien
3. Berkoordinasi dengan instalasi terkait dengan pelayanan pasien

**E. Pelayanan Customer Service:**

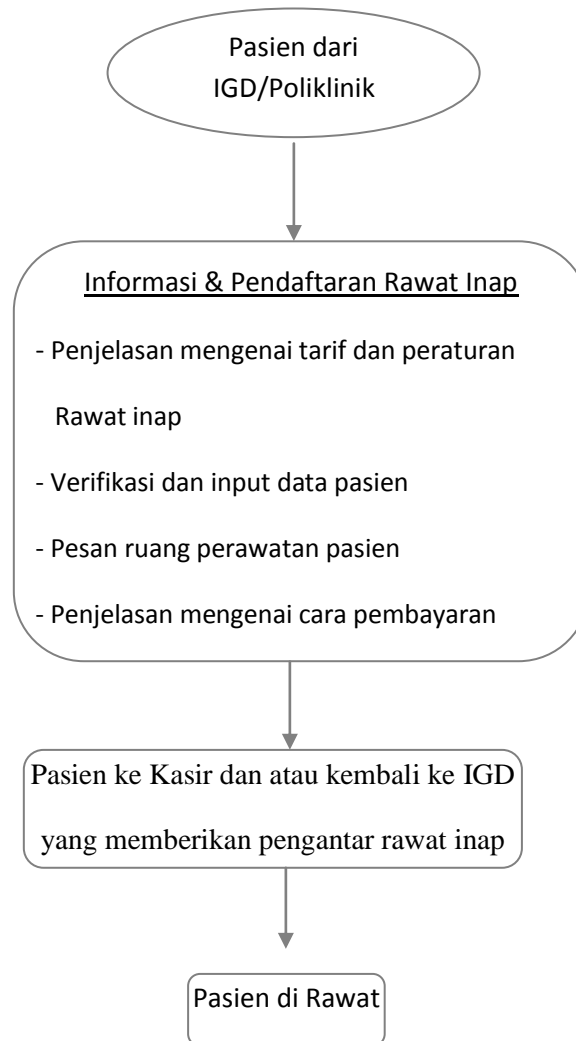
1. Menangani keluhan pelanggan baik secara langsung maupun berkoordinasi dengan unit terkait

### BAB III TATA LAKSANA

#### A. ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

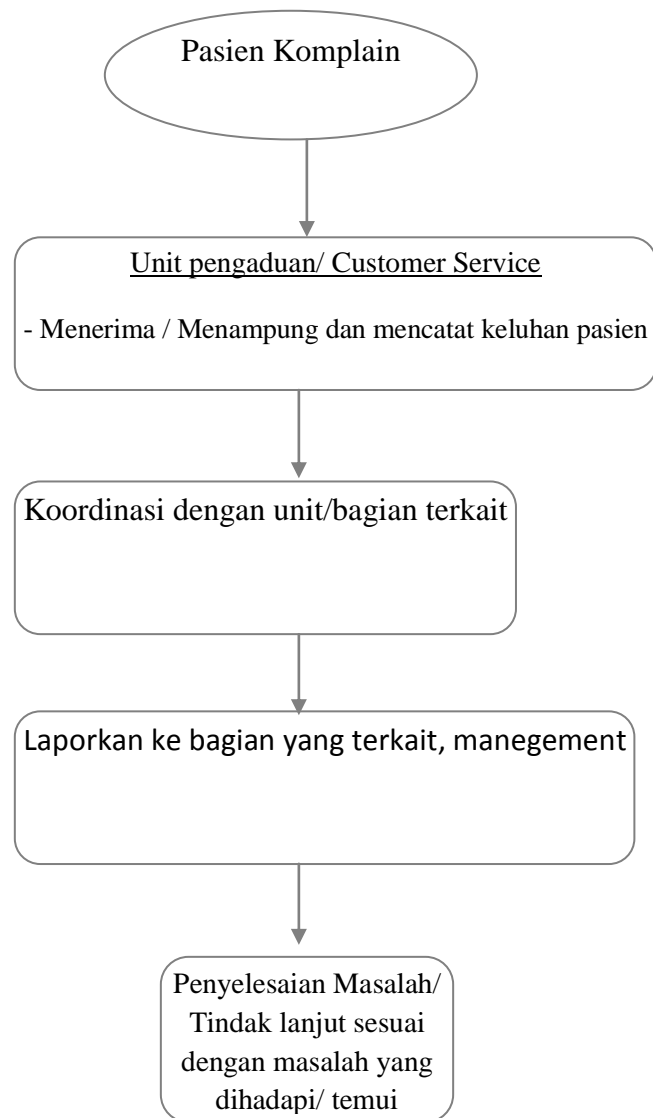


## B. ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP





### C. ALUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE



## **D. MEKANISME KERJA**

### **1. Pelayanan Yang Seragam**

Pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh petugas Front Office, tanpa membedakan pasien dari status sosial – ekonomi, budaya, agama

### **2. Standar Penampilan Petugas**

#### **Cara Berseragam Karyawan Tetap:**

Berpakaian seragam rapih dan bersih

#### **Cara Berseragam Karyawan Kontrak:**

Berpakaian seragam rapih dan bersih

#### **Cara Penampilan:**

Rambut rapi, tidak memakai aksesoris atau make up yang berlebihan

#### **Standard Make Up (Wanita):**

Memakai make up yang natural atau tidak berlebihan sesuai dengan standar

### **3. Standar Komunikasi Melalui Telepon**

- a. Telepon harus segera diangkat, maksimal 3x dering
- b. Jawab semua panggilan telepon masuk
- c. Gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar
- d. Lakukan komunikasi dengan sopan santun
- e. Dalam melakukan pembicaraan kepada pelanggan, petugas harus melafalkan setiap kata dengan jelas, pertahankan suara tetap lembut

Kontak standar yang diucapkan saat telephone disesuaikan dengan situasi (terlampir)

### **4. Standar Komunikasi Tatap Muka**

#### **Cara Bersikap:**

Bersikap dan bertutur kata sopan dan santun, memberi salam, sapa dan senyum

## **BAB IV**

### **DOKUMENTASI**

Dokumentasi merupakan suatu proses pembuktian terhadap suatu kegiatan. Kegiatan yang terdokumentasi dibagian Front Office, anatar lain:

1. Pasien baru terdokumentasi dalam formulir pendaftaran pasien baru
2. Pasien rawat jalan terdokumentasi dalam data pendaftaran pasien rawat jalan
3. Pasien rawat inap terdokumentasi dalam formulir pendaftaran rawat inap dan tata tertib rawat inap
4. Pasien jaminan asuransi / perusahaan terdokumentasi dalam formulir klaim

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 April 2023

**DIREKTUR,**



The image shows a handwritten signature in black ink over a blue logo. The logo consists of a stylized circular emblem on the left and the text 'Dharma Nugraha Hospital Est. 1996' on the right.

**dr. Agung Darmanto, Sp.A**