

2. Pelayanan Pendaftaran di tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

2.1 Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Persyaratan Umum : Kartu identitas (KTP/ KK/ Kartu BPJS/ Asuransi) yang masih berlaku 2. Persyaratan Khusus a. Pasien BPJS Kesehatan: Surat rujukan dari Puskesmas atau klinik atau rumah sakit lain dan/atau surat kontrol b. Pasien BPJS Ketenagakerjaan/Asuransi lain: 1) Kartupeserta 2) Surat rujukan dari perusahaan/ Letter of agreement (LoA) 3. Jam buka Loker Pendaftaran : a. Senin-Kamis : pukul 06.30 – 11.30 WIB b. Jumat : pukul 06.30 – 09.30 WIB c. Sabtu : pukul 06.30 – 11.30 WIB 4. Jam Pelayanan APM (online dan onsite) a. Online melalui : 1) Anjungan Pendaftaran Mandiri : - Hari Senin s/d Kamis: pukul 06.00–11.30 WIB - Hari Jum’at:pukul 06.00 –09.30WIB - Hari Sabtu : pukul 06.00–10.30 WIB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan <pre>graph LR; TI[Tempat Informasi] --> APMA[Anjungan Pendaftaran Mandiri]; APMA --> Loker; APMA --> KASIR; Loker --> Klinik; KASIR --> Klinik;</pre> Keterangan : 1. Tempat informasi a. Pasien datang menuju tempat informasi b. Dilakukan skrining (batuk, risiko jatuh, TBC, Visite Stop Sign) c. Identifikasi tujuan pasien dan cara daftar 2. Anjungan Pendaftaran

		Mandiri(APM): Pasien daftar ulang/ <i>check in</i> di APM 3. Loker pendaftaran: a. Pasien Baru b. Bila daftar ulang bermasalah c. Asuransi lain/termasuk kelompok rentan 4. Kasir : Pasien umum 5. Klinik Tunggu panggilan
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit dari panggilan di loket sampai dengan selesai pendaftaran atau pembayaran
4	Biaya/Tarif	1. Pasien Umum dan Asuransi lain : Peraturan Bupati Gresik No 1 tahun 2025 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik 2. Pasien BPJS : PMK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Layanan	1. Pendaftaran <i>on-line</i>: a. Pendaftaran <i>on-line</i> melalui <i>smartphone/android</i> b. Pendaftaran melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) 2. Pendaftaran regular: Melalui loket pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Email : rsudibnusina.pengaduan@gmail.com 2. Telp : 031 – 3951239 3. SMS : 081332203388 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan pengaduan 6. http://s.id/pengaduanrsudibnusina
		BILA ADA KELUHAN SCAN INI  RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

2.2 *Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenkes No 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 5. Permenkes No24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 9. Peraturan Bupati Gresik Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik 10. Peraturan Bupati Gresik Nomor 83 Tahun 2021 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina sebagai Organisasi bersifat Khusus; 11. Peraturan Bupati Gresik No. 36 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik; 12. Peraturan Bupati Gresik No. 22 Tahun 2024 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik 13. Peraturan Direktur RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Nomor : 223 tahun 2025 tentang Perubahan Pelayanan dan Asuhan Pasien