

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN POLIKLINIK EKSEKUTIF ANGGREK HITAM**

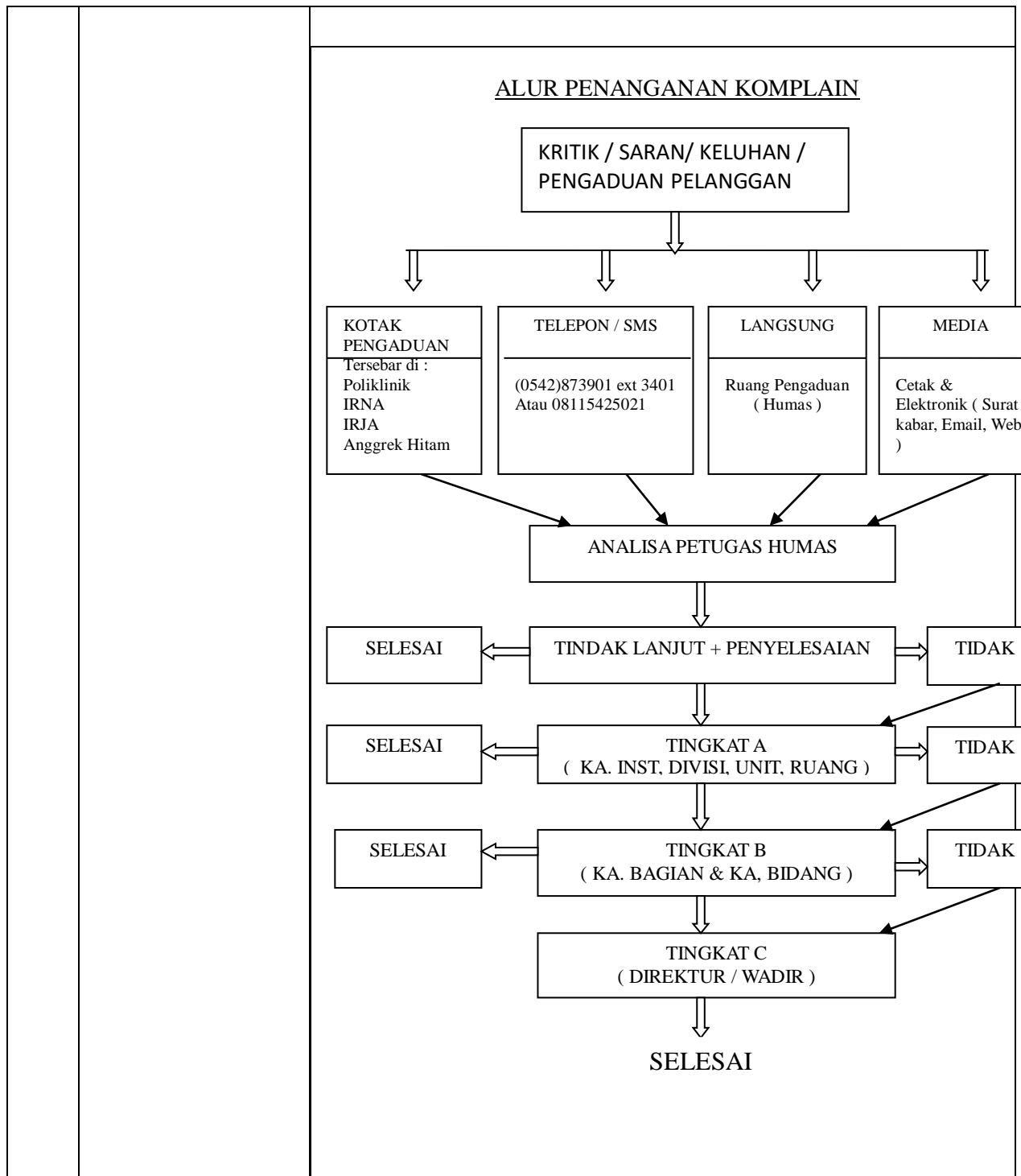
**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan Poliklinik Eksekutif Anggrek Hitam adalah pelayanan poliklinik spesialis dan dokter umum yang bertempat di gedung Anggrek Hitam.

**Proses Penyampaian Pelayanan ( Service delivery )**

| INSTALASI       |  | RAWAT JALAN   |
|-----------------|--|---|
| JENIS PELAYANAN |  | Poliklinik Eksekutif  |
| 2.              | <b>Persyaratan Pelayanan</b>           | Penyedia Layanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter dan Dokter Gigi spesialis dan subspesialis</li> <li>2. Dokter Umum</li> <li>3. Perawat/Bidan</li> <li>4. Tenaga Lain sesuai dengan kebutuhan</li> </ol><br>Pengguna layanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum</li> <li>2. Pasien Perusahaan</li> <li>3. Ikatan Kerja Sama</li> </ol>  |
| 3.              | <b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b> | Alur pasien berobat di Poliklinik Eksekutif Anggrek Hitam <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD     A[Pasien umum / Perusahaan IKS] --&gt; B[Pendaftaran Poli Eksekutif Lantai 1 Anggrek Hitam]     B --&gt; C[Bukti Pendaftaran diserahkan ke perawat Poli Eksekutif Lantai .1]     C --&gt; D[Pemeriksaan Keperawatan]     D --&gt; E[Pemeriksaan Dokter ↔ Pemeriksaan Penunjang]     E --&gt; F[Rujukan Rumah Sakit lain]     E --&gt; G[Rawat Inap ( TP2RN ) test rapid terlebih dahulu]     E --&gt; H[Pengambilan obat ( Pulang )]           </pre> </div> |

|            |   |   |
|------------|---|---|
|            |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga pasien mendaftar di bagian pendaftaran pasien yang terletak di Lantai 1 Gedung Anggrek Hitam</li> <li>2. Setelah mendapatkan tanda bukti pendaftaran pasien menuju ke perawat Poliklinik Eksekutif yang terletak di Lt. I Gedung Anggrek Hitam</li> <li>3. Perawat melakukan anamnesa terhadap pasien</li> <li>4. Perawat melakukan tindakan dasar (mengukur vital sign)</li> <li>5. Perawat melakukan anamneses dan pemeriksaan singkat dan cepat meliputi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keluhan pasien seperti : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Batuk/ sakit tenggorokan/ hidung tersumbat</li> <li>2. Sesak nafas / peningkatan frekwensi napas/ Sp O2 &lt; 90%</li> <li>3. Demam/ suhu tubuh <math>\geq 37,8</math> C</li> </ol> </li> <li>b. Riwayat kontak dengan penderita Covid- 19</li> <li>c. Riwayat berpergian ke area terinfeksi Covid-19</li> </ol> </li> <li>6. Perawat mengarahkan dengan kecurigaan Covid -19 untuk kepoliklinik Covid</li> <li>7. Perawat menghubungi Dokter Spesialis yang diminta pasien</li> <li>8. Dokter Spesialis memeriksa pasien di dampingi perawat</li> <li>9. Perawat melaksanakan instruksi dokter untuk pemeriksaan penunjang</li> <li>10. Perawat mengantar pasien ke Instalasi Penunjang</li> <li>11. Perawat melapor hasil pemeriksaan penunjang ke Dokter yang memeriksa</li> <li>12. Dokter menuliskan resep obat</li> <li>13. Pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi</li> <li>14. Pasien pulang/di rawat ( jika dirawat, pasien dilakukan Rapid tes terlebih dahulu )</li> </ol> |
| <b>4.</b>  | <b>Jangka waktu penyelesaian</b>                | Respon time $\leq$ 60 menit   |
| <b>5.</b>  | <b>Biaya/tarif</b>                              | <p>Tarif berdasarkan pergub no.58 tahun 2013,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien lama yaitu Rp. 150,000</li> <li>- Pasien Baru Rp. 170.000 untuk satu kali konsultasi Dokter (belum termasuk tindakan dan obat).</li> <li>- Tarif konsultasi antar poliklinik Rp. 100,000</li> <li>- Tarif konsultasi dokter umum</li> </ul>   |
| <b>6.</b>  | <b>Produk pelayanan</b>                         | Pelayanan Poliklinik Eksekutif Anggrek Hitam  |
| <b>10.</b> | <b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b> | Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan   |



| <b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )</b> |  |  |
|--|--|--|
| <b>1.</b>  | <b>Dasar Hukum</b>                           | SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS   |
| <b>2.</b>  | <b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu pasien yang nyaman, dilengkapi dengan TV, AC</li> <li>2. Ruang Konsultasi Dokter yang nyaman, <i>privacy</i>, dilengkapi dengan AC</li> </ol> |

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | <p>3. Komputer SIM RS</p> <p>4. Kertas / kelengkapan administrasi &amp; Form Konsultasi</p> <p>5. Alat Kesehatan sesuai standar</p>  |
| 3.  | <b>Kompetensi Pelaksana</b>                       | <p>6. Dokter Spesialis/subspesialis yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD</p> <p>7. Perawat / bidan yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD</p> <p>8. Tenaga penunjang lain sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>9. Dokter Umum</p> |
| 4.  | <b>Pengawasan internal</b>                        | Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal ( SPI ) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .   |
| 11  | <b>Jumlah Pelaksana</b>                           | <p>Dokter Spesialis : 34 orang</p> <p>Dokter Sub spesialis : 5 orang</p> <p>Dokter gigi spesialis: 4 orang</p> <p>Jumlah Perawat : 7 orang</p>   |
| 12. | <b>Jaminan pelayanan</b>                          | Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Poliklinik Eksekutif Angrek Hitam.   |
| 13. | <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b> | <p>Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Pebruari tahun 2011</li> <li>- Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Laboratorium pada bulan Desember tahun 2011</li> <li>- Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016</li> </ul>  |
| 14. | <b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>                 | Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan minimal 1 kali.   |



DIREKTUR,  
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO

*(Signature)*  
dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM., MARS  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 196505281997071001