

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALIS**

**A. PENDAHULUAN**

Poliklinik adalah suatu bagian dari Rumah Sakit yang melayani pasien-pasien yang berobat jalan di Instalasi Rawat Jalan.

**Proses Penyampaian Pelayanan ( Service delivery )**

INSTALASI/ UNIT		RAWAT JALAN
JENIS PELAYANAN		<b>Poliklinik Spesialis Rawat Jalan Publik</b>
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>Penyedia Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter dan Dokter Gigi spesialis/subspesialis terjadwal</li> <li>2. Perawat/Bidan</li> <li>3. Tenaga Penunjang lain</li> </ol> <p>Pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum</li> <li>2. Pasien Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>3. Pasien Jamkesda</li> <li>4. Pasien SKTM</li> <li>5. Pasien Perusahaan</li> </ol>
2.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	<p>Flow chart:</p>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Respon time ≤ 60 menit

4.	<b>Biaya/tarif</b>	Tarif berdasarkan pergub no.58 tahun 2013, yitu Rp. 55,000 untuk satu kali konsultasi Dokter (belum termasuk tindakan dan obat). Tarif konsultasi antar poliklinik Rp. 35,000
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Pelayanan Poliklinik Spesialis
6.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan</p> <p style="text-align: center;"><b>ALUR PENANGANAN KOMPLAIN</b></p> <pre> graph TD     A[KRITIK / SARAN /] --&gt; B1[KOTAK PENGADUAN Tersebar di: Poliklinik IRNA IRD Anggrek Hitam]     A --&gt; B2[TELEPON / SMS (0542) 873301 Ext 3401 atau 0311 5425021]     A --&gt; B3[LANGSUNG Ruang Pengaduan (Humas)]     A --&gt; B4[MEDIA Cetak &amp; Elektronik (Surat, Khabar, Email, Web)]     B1 --&gt; C[ANALISA PETUGAS HUMAS]     B2 --&gt; C     B3 --&gt; C     B4 --&gt; C     C --&gt; D[TINDAK LANJUT + PENYELESAIAN]     D -- SELESAI --&gt; E[SELESAI]     D -- TIDAK --&gt; F[TINGKAT A (KA INST, DIVISI, UNIT, RUANG)]     F -- SELESAI --&gt; G[SELESAI]     F -- TIDAK --&gt; H[TINGKAT B (KABAGIAN &amp; KABIDANG)]     H -- SELESAI --&gt; I[SELESAI]     H -- TIDAK --&gt; J[TINGKAT C (DIREKTUR / WADIR)]     J -- SELESAI --&gt; K[SELESAI]   </pre>
<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )</b>		
1.	<b>Dasar Hukum</b>	SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS

2.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung instalasi Rawat Jalan RSKD Balikpapan</li> <li>2. Ruang Tunggu pasien ber AC</li> <li>3. Ruang Konsultasi Dokter</li> <li>4. Listrik PLN, AC, Air PDAM dan sarana pendukung lain.</li> <li>5. Komputer SIM RS</li> <li>6. Kertas / kelengkapan administrasi &amp; Form Konsultasi</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis/subspesialis yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD</li> <li>2. Perawat / bidan yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD</li> <li>3. Tenaga penunjang lain sesuai ketentuan yang berlaku</li> </ol>
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 .
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	Dokter Spesialis : 34 orang Dokter Sub spesialis : 5 orang Dokter gigi spesialis : 4 orang Dokter Gigi Umum : 1 orang Jumlah Perawat dan Bidan: 42 orang Tenaga POS : 1 orang
6.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di istalasi rawat jalan.
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah : Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Pebruari tahun 2011 Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Lab pada bulan Desember tahun 2011 Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016 - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR - Tersedianya Brankar - Tersedianya Kursi Roda - Adanya Muster Point
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan minimal 1 kali.



DIREKTUR,  
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 196505281997071001