

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

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

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung instalasi Rawat Jalan RSKD Balikpapan 2. Ruang Tunggu pasien ber AC 3. Ruang Konsultasi Dokter 4. Listrik PLN, AC, Air PDAM dan sarana pendukung lain. 5. Komputer SIM RS 6. Kertas / kelengkapan administrasi & Form Konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis/subspesialis yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD 2. Perawat / bidan yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD 3. Tenaga penunjang lain sesuai ketentuan yang berlaku
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
5.	Jumlah pelaksana	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.	Jaminan pelayanan	Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	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.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan minimal 1 kali.

Kepala Instalasi Rawat Jalan

Dr. H.M. Natsir Akil, Sp.PD-KR

