

## STANDAR PELAYANAN POLIKLINIK THT

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Offline / Datang Langsung :</p> <p>a. Pasien BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien memiliki dan/atau membawa kartu JKN-KIS.</li> <li>- Pasien memiliki surat rujukan dari faskes tingkat I yang masih berlaku.</li> <li>- Pasien memiliki dan/atau membawa surat kontrol untuk pasien pasien post mrs / kontrol lanjutan.</li> <li>- Pasien memiliki surat pengantar dari dokter perujuk.</li> </ul> <p>b. Pasien Umum/Swasta :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien membawa kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor).</li> <li>- Pasien memiliki surat pengantar dari dokter perujuk.</li> </ul> <p>2. Persyaratan Online :</p> <p>a. Pasien BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien memiliki surat rujukan dari faskes tingkat I yang masih berlaku.</li> <li>- Pasien membawa bukti registrasi pendaftaran melalui aplikasi Mobile Jkn.</li> <li>- Pasien memiliki surat pengantar dari dokter perujuk.</li> </ul> <p>b. Pasien Umum/Swasta :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien membawa bukti registrasi pendaftaran melalui aplikasi Hallo Soepraoen.</li> <li>- Pasien memiliki surat pengantar dari dokter perujuk.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     Pasien --&gt; BPJS[Pasien BPJS]     Pasien --&gt; Umum[Pasien Umum/Swasta]          BPJS --&gt; PendaftaranOnline[Pendaftaran Online]     BPJS --&gt; PendaftaranOffline[Pendaftaran Offline]          PendaftaranOnline --&gt; CheckIn["- Check in ke bagian loket. - Fingerprint/ Face Recognition verifikasi identitas peserta JKN"]     PendaftaranOffline --&gt; Antrian["- Ambil Antrian - Menuju mesin anjungan (untuk Fingerprint/ Face Recognition verifikasi identitas peserta JKN)"]          Umum --&gt; LoketSwasta[Loket Swasta]     Umum --&gt; Kasir[Kasir]          CheckIn --&gt; MenujuPoliklinik[Pasien menuju poliklinik]     Antrian --&gt; MenujuPoliklinik     LoketSwasta --&gt; MenujuPoliklinik     Kasir --&gt; MenujuPoliklinik          MenujuPoliklinik --&gt; Anamnesa["Berawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan"]     Anamnesa --&gt; RawatLuka[Rawat Luka]     Anamnesa --&gt; PemeriksaanDokter[Pemeriksaan oleh Dokter Spesialis]          PemeriksaanDokter --&gt; Tindakan[Pasien dilakukan Tindakan]     PemeriksaanDokter --&gt; Operasi[Pasien dijadwalkan Operasi]     PemeriksaanDokter --&gt; RawatInap[Pasien melakukan pendaftaran Rawat Inap]          Operasi --&gt; RawatInap          Tindakan --&gt; Apotik[Pasien menuju apotik untuk pengambilan obat]     Apotik --&gt; KasirUmum[Pasien menuju kasir]     Apotik --&gt; BPJS[Pasien BPJS]          KasirUmum --&gt; Pulang[Pasien Pulang]     BPJS --&gt; Pulang     RawatInap --&gt; Pulang     </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang untuk melakukan pendaftaran di bagian administrasi.</li> <li>2. Pasien menuju poliklinik setelah melakukan pendaftaran</li> <li>3. Pasien melakukan Fingerprint/ Face Recognition verifikasi identitas peserta JKN.</li> <li>4. Perawat melakukan anamnesis dan pemeriksaan <i>vital sign</i></li> <li>5. Jika diperlukan, pasien diarahkan ke rawat luka.</li> <li>6. Dokter melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik</li> <li>7. Pasien diberikan tindakan medis oleh dokter.</li> <li>8. Apabila diperlukan tindakan operasi, pasien dijadwalkan tindakan operasi.</li> <li>9. Apabila pasien rawat inap, pasien melakukan pendaftaran rawat inap, kemudian masuk ke ruang perawatan.</li> <li>10. Pasien diarahkan ke Instalasi Farmasi untuk mengambil obat dan membayar biaya pemeriksaan dan obat di loket pembayaran ( untuk pasien umum ).</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pasien akan dilayani dengan jangka waktu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : ≤ 60 menit.</li> <li>2. Pemeriksaan di poliklinik : ≤ 60 menit.</li> <li>3. Farmasi : ≤ 60 menit.</li> </ol> <p>(Berdasarkan SPM Nasional)</p>
4	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum/Swasta : Surat Keputusan Kepala Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen nomor Kep/91/III/2023 tentang Tarif Pelayanan Medis Badan Layanan Umum (Tertera dalam website rumah sakit : <a href="http://rssoepraoen.co.id">rssoepraoen.co.id</a>).</li> <li>2. Pasien BPJS/JKN : Tidak dipungut biaya.</li> </ol>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan dokter</li> <li>2. Riwayat Kesehatan</li> <li>3. Resep Obat</li> <li>4. Surat Keterangan Sakit (Bila Diperlukan)</li> <li>5. Perawatan Pasca Bedah</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengaduan : Lantai 1 RS Tk.II dr.Soepraoen</li> <li>2. Kotak Saran : Lantai 1 RS Tk.II dr.Soepraoen</li> <li>3. Nomor Telepon Pengaduan : 0811-3494-390</li> <li>4. e-Mail : <a href="mailto:rumkit.soepraoen@gmail.com">rumkit.soepraoen@gmail.com</a></li> <li>5. Media Sosial : <a href="https://www.instagram.com/rssoepraoen">instagram.com/rssoepraoen</a></li> <li>6. Website : <a href="http://rssoepraoen.co.id">rssoepraoen.co.id</a></li> <li>7. Scan Barcode yang ada di area Rumah Sakit.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – undang RI Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang – undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang – undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Undang – undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Undang – undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Bidang Kesehatan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>9. Permenpan No 16 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>10. Surat Edaran Kepala Staf Angkatan Darat Nomor 12/VI/2022 tanggal 30 Juni 2022 tentang Standar Pelayanan.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat – alat medis (Set Rawat Luka, Stetoskop, Tensimeter, Audiometri, Timbangan Berat Badan).</li> <li>2. Komputer dan akses internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Handphone</li> <li>5. SIMRS</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksanan	<p>Orang terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 3 orang Dokter Spesialis THT.</li> <li>b) 1 orang Tenaga Perawat.</li> <li>c) 1 orang Tenaga Bidan.</li> </ol>
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis THT.</li> <li>2. Tenaga S1 Keperawatan.</li> <li>3. Tenaga DIII Kebidanan</li> <li>4. Petugas Administrasi yang memiliki keterampilan Komputer.</li> </ol>
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Rumah Sakit melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu - waktu dalam keadaan yang di anggap penting.</li> <li>2. Kepala SPI melakukan pengawasan melalui supervisi secara berkala.</li> <li>3. Kainstal Watlan melakukan pengawasan secara rutin melalui supervisi, rapat evaluasi bulanan dan rapat sewaktu - waktu dalam keadaan yang di anggap penting.</li> <li>4. Ka Unit / Poliklinik melakukan evaluasi melalui laporan Monev dan Proker setiap bulan.</li> </ol>
6	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diperiksa oleh Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Dokter Spesialis melakukan pemeriksaan medis sesuai dengan standar pelayanan medis dan prosedur tetap.</li> <li>3. Apabila tidak bisa ditangani dirujuk ke rumah sakit rujukan tindak lanjut.</li> <li>4. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> </ol>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan pasien terjamin.</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang kompeten.</li> <li>3. Peralatan medis yang sesuai standar.</li> <li>4. Berpedoman pada medis dan prosedur tetap.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei kepuasan pasien.</li> <li>2. Laporan berkala complain pasien ke unit pengaduan.</li> <li>3. Laporan berkala monev dan progja Kainstaljangdiag/Kabidyankes.</li> <li>4. Laporan berkala indicator mutu unit kepada Kainstaljangdiag/Kabidyankes.</li> <li>5. Laporan berkala kunjungan dan pengunjung kepada Ka Yanmed.</li> <li>6. Laporan monev berkala unit kerja. Pelaporan dan analisis insiden keselamatan pasien (IKP)</li> </ol>