



KEPUTUSAN KEPALA RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA
Nomor Kep/176/XI/2023

tentang

STANDAR PELAYANAN POLIKLINIK THT
RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA

- Menimbang :
1. Bahwa dalam rangka pelaksanaan pemberian layanan publik di lingkungan RSAU dr. Esnawan Antariksa guna mewujudkan budaya pelayanan yang prima, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud diatas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa tentang Standar Pelayanan Poliklinik THT di RSAU dr. Esnawan Antariksa;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 1992 nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3495);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
6. Peraturan Panglima Tentara Nasional Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi, Kepangkatan dan Jabatan di Lingkungan Tentara Nasional Indonesia;
7. Peraturan Kepala Staf Angkatan Udara Nomor 172/XII/2011 tanggal 28 Desember 2011 tentang Penyempurnaan Pokok-pokok Organisasi dan Prosedur RSAU dr. Esnawan Antariksa;
8. Keputusan Kasau Nomor Kep/25-PKS/IX/2023 tanggal 27 September 2023 tentang Pemberhentian Dari dan Pengangkatan Dalam Jabatan di Lingkungan TNI Angkatan Udara;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Standar Pelayanan RSAU dr. Esnawan Antariksa, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
 2. Penetapan Standar Pelayanan Poliklinik THT di RSAU dr. Esnawan Antariksa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.
 3. Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana layanan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, pengawasan staf dan seluruh anggota serta masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik.
 4. Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal keputusan ini ditetapkan.

Dengan catatan :

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta,
Pada tanggal 30 November 2023



KEPALA RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA,

dr. DJAROT SUDJATMOKO, SP. K.J.
KOLONEL KES NRP 516302

STANDAR PELAYANAN POLIKLINIK THT DI
RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA

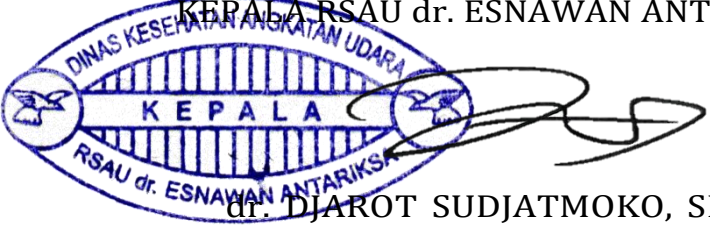
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	<i>Service Delivery</i>	
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Dinas dan Keluarga : KTA, Kartu BPJS, Surat Eligibilitas Peserta.2. Pasien BPJS non Dinas : Kartu BPJS, Surat Eligibilitas Peserta.3. Pasien Asuransi : KTP, Kartu Asuransi yang telah bekerjasama dengan RSAU dr. Esnawan Antariksa, Surat Klaim Asuransi yang menjadi instansi penanggungjawab.4. Pasien Swasta : KTP, Bukti administrasi biaya.5. Setiap pasien membawa rujukan atau surat diagnosis klinis dan instruksi dari dokter penanggungjawab pelayanan.6. Setiap pasien membawa kartu berobat RSAU dr. Esnawan Antariksa.7. Persyaratan pelayanan tersebut dilengkapi dan dibawa oleh pasien/keluarga pasien saat diawal melakukan registrasi/pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien membawa persyaratan lengkap sesuai dengan status pasien.2. Pasien mendaftarkan pelayanan di loket pendaftaran Poli THT3. Pasien menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas loket pendaftaran dan diberikan nomor antrian oleh petugas loket pendaftaran.4. Pasien menunggu pelaksanaan pelayanan Poli THT.

1	2	3									
		<p>Alur Pelaksanaan Pelayanan Vaksin :</p> <pre> graph TD A[Pemohon Vaksinasi] --> B[Pasien Baru] A --> C[Pasien Lama] B --> D[Loket Pendaftaran] D --> E[Poli THT] E --> F[Apotek] C --> G[Loket Pendaftaran] G --> H[Poli THT] H --> I[Apotek] </pre>									
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Senin s.d. Minggu. 2. Pelaksanaan Pelayanan Poli THT Jam 07.00 sd 14.00. 3. Lama Waktu Pelayanan Poli THT tergantung jenis pelayanan, instruksi dokter penanggungjawab pelayanan. 									
4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai dengan Keputusan Ka RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/178/XII/2020 tanggal 21 Desember 2020 tentang tarif layanan Badan Layanan Umum (BLU) RSAU dr. Esnawan Antariksa Kementerian Pertahanan, adalah sebagai berikut :\</p> <table border="1" data-bbox="608 1424 1469 1532"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Jenis Layanan</th> <th>Tarif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Konsultasi</td> <td>Rp. 200.000,-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Audiometri</td> <td>Rp. 105.000,-</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Jenis Layanan	Tarif	1.	Konsultasi	Rp. 200.000,-	2.	Audiometri	Rp. 105.000,-
No.	Jenis Layanan	Tarif									
1.	Konsultasi	Rp. 200.000,-									
2.	Audiometri	Rp. 105.000,-									
5.	Produk Pelayanan	Poli THT									

1	2	3
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pengaduan 2. Kotak pengaduan, saran dan masukan dibagian Humas 3. SMS: 081384826495 4. Telepon: 021-80882817 5. Email: humas.rsauantariksa@gmail.com 6. Website: rsauantariksa@yahoo.com 7. Instagram: rsau dr. Esnawan antariksa 8. Media sosial:@rsauesnawan
	Manufacturing	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Kepala Staf Angkatan Udara Nomor Kep/7/I/2022 tanggal 19 Januari 2021 tentang Petunjuk Penyusunan Program Kerja dan Anggaran di Lingkungan TNI Angkatan Udara. 2. Keputusan Ka RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/52/VIII/2020 tanggal 14 Agustus 2020 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan di RSAU dr Esnawan Antariksa. 3. Keputusan Ka RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/50/I/2018 tanggal 18 Januari 2018 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan di RSAU dr Esnawan Antariksa. 4. Rencana Program Kerja dan Anggaran RSAU dr Esnawan Antariksa TA. 2023.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi Dokter 2. Meja tulis 2 buah 3. Kursi Dokter 1 buah 4. Lemari 2 buah 5. Komputer 2 buah 6. Kursi Pasien 2 buah 7. Meja Dokter 1 buah 8. Meja Troli 2 buah 9. Tempat Sampah 2 buah 10.Meja Kecil 1 buah 11.Tensimeter 1 buah 12.Endoskopi 1 buah 13.Timbangan 1 buah 14.Stetoskop 1 buah 15.ENT Treatment Unit 1 buah 16.Lampu sorot 1 buah 17.Lampu kepala 1 buah 18.Suction 1 buah

1	2	3
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Formal, terdiri dari : a. Dokter Spesialis 3 orang b. Perawat 2 orang
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh: a. Atasan langsung b. Seksi Pengawasan c. Seksi Profesi 2. Pengawasan dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan 3. Konsistensi dalam memberikan teguran /sanksi dan <i>reward</i> / penghargaan 4. Pengawasan kedisiplinan dan keamanan pegawai dilakukan melalui CCTV. 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran petugas pelaksana pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Informasi: 1 orang 2. Petugas Pelayanan Vaksin: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Setiap Pasien yang akan melaksanakan pelayanan Vaksin harus melakukan <i>informed concern</i> . 2. <i>Informed concern</i> dan pelaksanaan pelayanan vaksin oleh tenaga terlatih, sarana dan prasarana yang mendukung kepada pasien dengan cepat, tepat, mudah, aman, dan nyaman berdasarkan ketentuan persyaratan pemberian pelayanan vaksin.
7.	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 2. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pasien melalui ruang arsip dan keamanan digital. 3. Pelayanan ruang tunggu khusus vaksin. 4. Obat-obatan emergency pada kondisi anafilaksis akibat alergi vaksin.

1	2	3
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi dilakukan setiap 6 bulan sekali.2. Evaluasi dilakukan dengan cara survei kepuasan masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali.3. Evaluasi dilakukan dengan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Ka RSAU dan Komando Atas.

KEPALA RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA,

dr. DJAROT SUDJATMOKO, SP. K.J.
KOLONEL KES NRP 516302