

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR: 502/PER/DIR/RSMU/IV/2023 TANGGAL: 28 APRIL 2023 TENTANG PANDUAN PELAYANAN POLIKLINIK UMUM RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.....	1
LAMPIRAN PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR: 502/PER/DIR/RSMU/IV/2023 TANGGAL: 28 APRIL 2023 TENTANG PANDUAN PELAYANAN POLIKLINIK UMUM RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan Panduan.....	3
1.2.1 Tujuan Umum .....	3
1.2.2 Tujuan Khusus.....	3
1.3 Definisi Operasional .....	3
BAB II RUANG LINGKUP.....	5
2.1 Sasaran .....	5
2.2 Landasan Hukum .....	5
2.3 Kebijakan Rumah Sakit .....	5
BAB III TATA LAKSANA.....	6
3.1 Waktu dan Tempat Pelayanan Poliklinik Umum .....	6
3.2 SDM Pelayanan Poliklinik Umum .....	6
3.3 Alur Pelayanan Poliklinik Umum.....	6
3.4 Penjaminan Pelayanan Poliklinik Umum .....	6
BAB IV DOKUMENTASI .....	7
4.1 Pencatatan.....	7
4.2 Pelaporan.....	7
4.3 Monitoring dan Evaluasi.....	7
BAB V PENUTUP .....	8



**PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR : 502/PER/DIR/RSMU/IV/2023  
TANGGAL : 28 APRIL 2023  
TENTANG  
PANDUAN PELAYANAN POLIKLINIK UMUM  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

- Menimbang** : a. Bahwa dalam pelaksanaan pelayanan poliklinik umum di RS Mata Undaan Surabaya perlu adanya Panduan Pelayanan Poliklinik Umum;  
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a diatas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Direktur.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;  
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;  
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit;  
4. Peraturan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan (P4MU) Undaan Nomor : 012/P4MU/X/2020 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;  
5. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan Nomor: 014/P4MU/SK/X/2020 tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;  
6. Peraturan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Nomor: 1627/PER/DIR/RSMU/VII/2022 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Gawat Darurat.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA TENTANG PANDUAN PELAYANAN POLIKLINIK UMUM RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.

**Pasal 1**

Menetapkan dan memberlakukan Panduan Pelayanan Poliklinik Umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

**Pasal 2**

Panduan Pelayanan Poliklinik Umum ini digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan poliklinik umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Pasal 3

Panduan Pelayanan Poliklinik Umum di Rumah Sakit Mata Undaan sesuai pada Lampiran Peraturan Direktur ini.

Pasal 4

Peraturan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan dievaluasi secara berkala bila diperlukan.

Pasal 5

Apabila di kemudian hari terdapat perubahan dalam peraturan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 28 April 2023

Direktur, 



RS MATA  
UNDAAN

dr. Sahata P.H Napitupulu, Sp.M(K)

Undaan Kulon 19  
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619  
F +6231 531 7503  
E [info@rsmataundaan.co.id](mailto:info@rsmataundaan.co.id)

f Rumah Sakit Mata  
Undaan Surabaya

@ [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

[rsmataundaan.co.id](http://rsmataundaan.co.id)



LAMPIRAN  
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA  
UNDAAN  
NOMOR: 502/PER/DIR/RSMU/IV/2023  
TANGGAL: 28 APRIL 2023  
TENTANG  
PANDUAN PELAYANAN POLIKLINIK UMUM  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama dibutuhkan untuk mengoptimalkan pelayanan promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Upaya kesehatan perseorangan merupakan kegiatan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan, mencegah, menyembuhkan penyakit, mengurangi penderitaan akibat sakit, dan memulihkan kesehatan perorangan. Dengan makin meningkatnya penderita rawat jalan, maka dibutuhkan peningkatan pelayanan rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hal ini, maka pelayanan poliklinik umum diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan yang lengkap kepada masyarakat agar tercapai tujuan dari pelayanan kesehatan.

### 1.2 Tujuan Panduan

#### 1.2.1 Tujuan Umum

Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan poliklinik umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya

#### 1.2.2 Tujuan Khusus

1. Sebagai panduan pelayanan poli umum bagi SDM yang bertugas;
2. Sebagai panduan alur pelayanan poli umum;
3. Sebagai panduan tempat dan SDM dalam pelayanan poli umum;
4. Sebagai panduan bagi seluruh staff rumah sakit dalam tatalaksana pelayanan poli umum;
5. Sebagai pedoman standar pelayanan poli umum.

### 1.3 Definisi Operasional

1. Poli umum adalah salah satu pelayanan kesehatan rawat jalan yang memberikan pelayanan kedokteran berupa pemeriksaan kesehatan umum, pengobatan, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran kesehatan kepada pasien atau masyarakat.
2. Pelayanan poli umum dalam penyelenggaraannya berada di bawah Instalasi Gawat Darurat dan mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

3. Dalam pelayanannya, poli umum memberikan pelayanan kepada pasien non-emergency, baik pasien yang sedang berobat di poli mata RS Mata Undaan Surabaya, maupun pasien yang hanya menginginkan pengobatan umum.

## BAB II RUANG LINGKUP

### 2.1 Sasaran

1. Memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum dan pasien Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya yang membutuhkan pelayanan kesehatan umum selain mata yang tidak gawat darurat.
2. Menyediakan pelayanan pemeriksaan kesehatan (*Medical Check Up* atau MCU) dan pelayanan vaksinasi.

### 2.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
3. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

### 2.3 Kebijakan Rumah Sakit

Kebijakan Poliklinik Umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya, yaitu:

1. Pelayanan poli umum merupakan salah satu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya yang melayani kasus non-emergency secara umum.
2. Dalam hal pelayanan, poli umum dikelola oleh unit Instalasi Gawat Darurat RSMU.
3. Rumah sakit menyediakan fasilitas dan anggaran untuk pelaksanaan poli umum yang direncanakan dalam rencana kerja rumah sakit.

### BAB III TATALAKSANA

#### 3.1 Waktu dan Tempat Pelayanan Poliklinik Umum

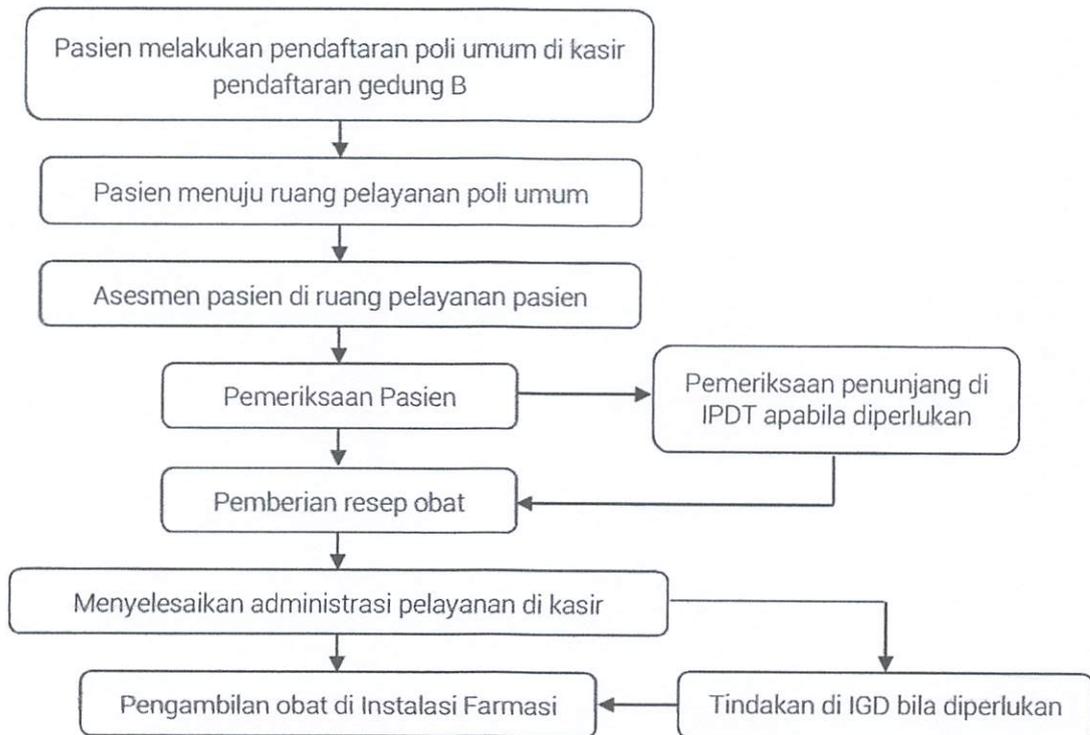
1. Waktu pelayanan poli umum tersedia pada hari Senin sampai dengan Sabtu, pukul 08.00 sampai 14.00.
2. Tempat pelayanan poli umum bertempat di Gedung A, Ruangan Poli Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah.

#### 3.2 SDM Pelayanan Poliklinik Umum

Pelayanan poli umum dilengkapi dengan SDM yang terdiri dari:

1. Dokter Umum
2. Perawat

#### 3.3 Alur Pelayanan Poliklinik Umum



Gambar 3.1 Alur Pelayanan Poli Umum

#### 3.4 Penjaminan Pelayanan Poliklinik Umum

Poli umum melayani pasien dengan :

1. Penjaminan pribadi atau umum sesuai ketentuan Surat Edaran yang berlaku.
2. Penjaminan asuransi sesuai Perjanjian Kerja Sama asuransi dengan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Poli umum RSMU tidak melayani pasien yang menginginkan untuk berobat menggunakan jaminan BPJS.

## BAB IV DOKUMENTASI

### 4.1 Pencatatan

Pencatatan kunjungan pasien poli umum dapat diakses melalui Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Data pasien diperoleh melalui asesmen awal pasien pada status rekam medis pasien.

### 4.2 Pelaporan

Kunjungan pasien akan didokumentasikan dalam buku jaga, meliputi :

Hari / Tanggal :				
No.	Nama Pasien	Asessment	Planning	Dokter Jaga

### 4.3 Monitoring dan Evaluasi

Indikator mutu ditetapkan untuk menilai pelayanan yang diberikan dan mengukur perkembangan pelayanan. Indikator mutu pelayanan poli umum adalah:

No.	Indikator	Target
1	Ketersediaan dokter pemberi pelayanan	100%
2	Waktu tunggu pemeriksaan $\leq 60$ menit	100%
3	Kepuasan pelayanan	90%

Monitoring dan evaluasi dilakukan setiap bulan dengan tujuan:

1. Memantau pelaksanaan kegiatan pelayanan poli umum
2. Memperbaiki dan mengembangkan program pelayanan poli umum

**BAB V  
PENUTUP**

Demikian Panduan Pelayanan Poli Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya disusun digunakan sebagai acuan dalam pelayanan poli umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Panduan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan kerja di masing-masing unit. Panduan ini akan dilakukan perubahan yang disesuaikan dengan perkembangan dan situasi terkini.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 28 April 2023

Direktur,


dr. Sahata P.H Napitupulu, Sp.M (K)