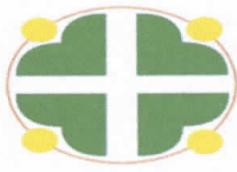




បច្ចុប្បន្ន រាជរដ្ឋបាល  
PEMERINTAH PROVINSI BALI  
ជាតិសាស្ត្រ និងបាតេខ្មែក  
DINAS KESEHATAN  
រាយការណ៍ទំនើប  
RUMAH SAKIT JIWA



රුජුව කුසුම යුධ ගැනුණා පුද්‍රය, සිංහල පෙරේන්ත්‍රාලාභකී(පුද්‍රය)ප්‍රජාත්‍යා යුතු-යුතුවා  
Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073-91074  
Laman : [www.rsjjiwa.baliprov.go.id](http://www.rsjjiwa.baliprov.go.id) Pos-el : [admin.rsjjiwa@baliprov.go.id](mailto:admin.rsjjiwa@baliprov.go.id)

## STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pelayanan kesehatan rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan pasien meliputi pelayanan medis dan keperawatan yang mencakup pemeriksaan, penentuan diagnosa, dan pemberian terapi yang bertujuan mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal.

#### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Layanan: Rawat Jalan

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien</li> <li>- Kartu Identitas (KTP/KK)</li> </ul> </li> <li>2. Pasien dengan Jaminan Kesehatan           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien</li> <li>- Kartu Identitas (KTP/KK)</li> <li>- Jaminan Kesehatan</li> <li>- Surat Rujukan/Surat Kontrol</li> </ul> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil nomor antrian dan mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>2. Pasien diarahkan ke ruang tunggu klinik yang dituju.</li> <li>3. Petugas klinik menerima RM pasien dan menyiapkan kelengkapan administrasi.</li> <li>4. Pasien dilayani sesuai nomor urut pendaftaran/fast track untuk kondisi khusus (ibu hamil, risiko jatuh, pasien dengan alat bantu, epilepsi).</li> <li>5. Perawat klinik melakukan wawancara dengan pasien dan keluarga serta melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital.</li> <li>6. Dokter melakukan asesmen medis, menentukan diagnosa medis dan menyusun rencana terapi.</li> </ol>

		<p>7. Pemeriksaan penunjang (laboratorium, radiologi, dll) sesuai indikasi.</p> <p>8. Konsultasi klinik lain sesuai indikasi.</p> <p>9. Dari hasil pemeriksaan ditentukan pasien rawat jalan atau rawat inap.</p> <p>10. Untuk pasien yang memerlukan rawat inap dipindahkan ke ruang IPCU, atau ruang rawat inap tenang setelah menyelesaikan proses administrasi rawat inap.</p> <p>11. Untuk pasien rawat jalan umum menyelesaikan proses administrasi di kasir kemudian mengambil obat ke farmasi.</p> <p>12. Untuk pasien dengan jaminan kesehatan langsung menunggu obat di farmasi</p> <p>13. Pasien pulang.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 – 120 menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan pendaftaran</p> <p>2. Pelayanan asesmen medis dan keperawatan</p> <p>3. Pelayanan Tindakan dokter spesialis</p> <p>4. Pelayanan gigi</p> <p>5. Pelayanan asuhan keperawatan</p> <p>6. Psikoterapi</p> <p>7. Terapi medikamentosa</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui:</p> <p>Kotak saran: Lobby, IGD, Ruang Sri Kresna</p> <p>Langsung: R. Pengaduan atau di Unit setempat</p> <p>Email: <a href="mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id">admin.rsjiwa@baliprov.go.id</a></p> <p>Costumer servis: 081246422848 (Telp ,WA)</p> <p>Telp toll: 0811881750</p> <p>Telp RS Jiwa: (0366) 91073.91074.</p> <p>SPAN Lapor: <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a></p> <p>Keluhan: Unit terkait/ Costumer servis → Humas → Tim Pengaduan → Eselon III → Direktur</p> <p>Humas dapat memberikan klarifikasi ke pihak pengadu disetiap tahap pengaduan yang bisa diselesaikan secara langsung dan menghubungi pihak pengadu melalui telp ataupun korespondensi</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan .</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ MENKES / 1128 / 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</li> <li>4. Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>6. Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit</li> <li>7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi Tunggu</li> <li>2. Meja Registrasi</li> <li>3. Meja Pemeriksaan</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Bed Periksa/Tindakan</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Timbangan Berat Badan</li> <li>8. Tensi Meter</li> <li>9. Stetoskop</li> <li>10. Termometer</li> <li>11. Reflex Hammer</li> <li>12. Troli emergensi</li> <li>13. Dental unit</li> <li>14. Alat tindakan gigi</li> <li>15. Tempat sampah infeksius dan non infeksius</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Anak Remaja</li> <li>2. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Komunitas</li> <li>3. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>4. Dokter Spesialis Neurologi</li> <li>5. Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>6. Dokter Spesialis Anak</li> <li>7. Dokter Umum</li> <li>8. Dokter Gigi</li> <li>9. Perawat Minimal D3 Keperawatan</li> <li>10. Perawat Gigi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direktur</li> <li>2. SPI</li> <li>3. Wakil Direktur Pelayanan</li> <li>4. Kepala Bidang Pelayanan Medik</li> <li>5. Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan</li> <li>6. Tim kerja</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Anak Remaja : 1 orang</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Komunitas : 1 orang</li> <li>3. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa : 11 orang</li> <li>4. Dokter Spesialis Neurologi : 2 orang</li> <li>5. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 1 orang</li> <li>6. Dokter Spesialis Anak : 1 orang</li> <li>7. Dokter Umum : 10 orang</li> <li>8. Dokter Gigi : 2 orang</li> <li>9. Perawat : 17 orang</li> <li>10. Perawat Gigi : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar mutu layanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keselamatan pasien</li> <li>- Kerahasiaan dokumen</li> <li>- Satpam standby di lobi</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey IKM dan evaluasi rencana kinerja pemberi layanan



Ditetapkan di Bangli  
 Pada Tanggal: 15 Juli 2024  
 Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali  
 dr. Ni Wayan Murdani, M.A.P.  
 Pembina (IVa)  
 NIP. 19760714 200902 2 003