



පළාත් පාලන ආයතන
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN

රුහුණ සුවසිරි පාලන ආයතන

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රුහුණ සුවසිරි පාලන ආයතන, පළාත් පාලන ආයතන (0366) ස්වර්ණ

Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073
Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id



STANDAR PELAYANAN ANAK REMAJA

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan jiwa pada anak dan remaja merupakan bagian penting dalam sistem kesehatan yang berfokus pada warga yang berusia di bawah sama dengan 18 tahun yang mencakup pada upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh. Masa anak dan remaja adalah periode perkembangan yang sangat krusial, di mana individu mengalami perubahan biologis, psikologis, dan sosial yang signifikan. Kondisi ini menjadikan kelompok usia ini rentan terhadap berbagai gangguan kesehatan jiwa yang dapat berdampak jangka panjang terhadap kualitas hidup, fungsi sosial, serta produktivitas di masa depan.

Standar pelayanan kesehatan jiwa anak dan remaja di Indonesia berfokus pada pendekatan tumbuh kembang yang komprehensif, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, dengan menekankan keterlibatan keluarga, pendekatan multidisiplin, serta perlindungan hak anak secara optimal. Dasar hukum utamanya adalah Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, serta peraturan pelaksanaannya termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan sakitan dan peraturan teknis di bidang kesehatan.

Rumah Sakit Jiwa *Manah Shanti Mahottama* sebagai salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan anak dan remaja perlu mengevaluasi implementasi standar akreditasi guna memastikan mutu layanan yang optimal. Adapun jenis pelayanan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa *Manah Shanti Mahottama* berdasarkan tersedianya fasilitas sarana dan prasana, peralatan dan ketenagaan adalah pelayanan tingkat Lengkap, yang terdiri atas layanan rawat jalan dan layanan rawat inap anak remaja.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan: Kesehatan Jiwa Anak Remaja

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan administrasi	Pasien umum 1. Pasien dengan usia di bawah 18 tahun 2. Kartu Identitas pasien (KTP/KIA/KK) 3. Penanggung jawab pasien/keluarga pasien Pasien BPJS/JKN/Asuransi 1. Pasien dengan usia di bawah 18 tahun. 2. Kartu Identitas pasien (KTP/KIA/KK) 3. Rujukan dari Puskesmas/Rumah Sakit 4. Jaminan Kesehatan 5. Penanggung jawab pasien/keluarga pasien/Dinsos Pasien Terlantar/Gelandangan 1. Pasien dengan usia di bawah 18 tahun 2. Rujukan. 3. Jaminan Kesehatan 4. Jaminan pembayaran/surat keterangan DINSOS. 5. Penanggung jawab pasien/Dinsos
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	RAWAT JALAN Pasien Umum/Terlantar a) Pasien/keluarga pasien/petugas Dinsos mendaftar di bagian pendaftaran. b) Petugas administrasi akan menanyakan kartu berobat pasien (untuk pasien lama) atau mencatat data/identitas pasien dengan lengkap (untuk pasien baru). c) Pasien diidentifikasi dalam hal usia dan dilakukan penggolongan pasien usia anak remaja sesuai dengan kriteria pasien anak remaja. d) Selanjutnya bagian pendaftaran akan menyerahkan pendaftaran pasien ke rekam medis untuk dicarikan berkas status pasien(pasien lama) e) Pasien akan di arahkan ke Poliklinik anak remaja atau ke IGD diluar jam kerja dan memberikan kartu berobat pasien.

		Pasien BPJS/JKN/Asuransi - Pasien/keluarga pasien mendaftar di bagian pendaftaran - Petugas administrasi akan menanyakan kartu berobat pasien (untuk pasien lama) atau mencatat data/identitas pasien dengan lengkap (untuk pasien baru). - Pasien diidentifikasi dalam hal usia dan dilakukan penggolongan pasien usia anak remaja sesuai dengan kriteria pasien anak remaja. - Bagian pendaftaran meminta foto kopi lembar jaminan dan surat rujukan dari faskes pertama. - Meminta keluarga/ pasien melengkapi persyaratan lain yang berhubungan dengan tagihan asuransi. - Bagian pendaftaran akan menyerahkan pendaftaran pasien ke bagian rekam medik untuk dicarikan berkasnya dan di bawa ke Poliklinik Anak Remaja. - Pasien diarahkan ke Poliklinik Anak Remaja sambil memberikan kartu berobat pasien. - Jika datang diluar jam kerja pasien akan disarankan datang keesokan harinya atau diarahkan ke IGD. - Pasien anak remaja yang datang ke Poliklinik anak remaja/IGD (di luar jam kerja) dilakukan identifikasi melalui anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang sesuai indikasi. - Pada pasien dilakukan assesmen rawat jalan medis awal dan keperawatan jika tergolong pasien baru dan assesmen ulangan rawat jalan akan dilakukan pada pasien anak remaja setiap tiga bulan. - Bila memerlukan rujukan internal poliklinik terkait dengan keluhan pasien dibuatkan form konsul dan pasien diantar oleh perawat ke poliklinik yang dituju. - Poliklinik rujukan yang dituju, menuliskan jawaban konsul pada form konsul dan pasien diarahkan kembali ke DPJP yang bersangkutan. - Untuk jadwal kontrol kembali ke poliklinik anak remaja, pasien diberikan rujukan balik setiap 3 bulan yang ditandatangani oleh DPJP.
--	--	--

		n) Pasien yang sudah mendapatkan pemeriksaan oleh DPJP, diberikan resep dan diarahkan ke bagian kasir untuk dilakukan verifikasi resep (pasien umum maupun BPJS/JKN/Asuransi). o) Bagi pasien umum sebelum mengambil resep dilakukan pembayaran terlebih dahulu. p) Pasien dan keluarga kemudian diarahkan ke bagian farmasi untuk pengambilan obat dan pasien dipersilahkan pulang setelah mengambil obat. RAWAT INAP 1) Pasien / keluarga mendaftar di <i>admission</i> 2) Pasien diidentifikasi dalam hal usia dan dilakukan penggolongan pasien usia anak remaja sesuai dengan kriteria pasien anak remaja. 3) Pasien yang datang ke IGD/Poliklinik anak remaja dilakukan: a) Asesmen gawat darurat melalui anamnesis dan pemeriksaan fisik. b) Kebutuhan layanan kegawatdaruratan (pemeriksaan penunjang). 4) Dokter menetapkan pasien untuk rawat inap sesuai indikasi. 5) Atas persetujuan keluarga / penanggung jawab pasien, maka perawat IGD/Poliklinik anak remaja memberitahu petugas rekam medis bahwa pasien akan rawat inap. 6) Perawat mengarahkan keluarga/penanggungjawab pasien untuk mendaftarkan pasien rawat inap ke rekam medis. 7) <i>Admission</i> menjelaskan tentang administrasi rawat inap pasien anak remaja, mengenai: a) Prosedur rawat inap, yaitu pasien wajib ditunggu keluarga/penanggung jawab selama dirawat di UPIP. b) Pembayaran (Umum/BPJS/Asuransi) c) Jika persyaratan jaminan BPJS belum lengkap diberikan waktu pengurusan maksimal 3x24 jam. Apabila tidak terpenuhi pasien dianggap pasien umum. 8) Petugas rekam medis mencatat di buku kunjungan pasien dan memberi tanda rawat inap.
--	--	--

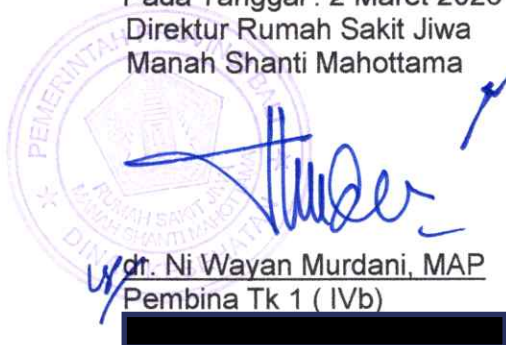
		9) Petugas administrasi menginformasikan ke bagian rawat inap mengenai kamar yang akan dipergunakan pasien guna mempersiapkan segala kelengkapan dan fasilitas. 10) Perawat mempersiapkan ruangan pasien baru, setelah ruangan siap, perawat memberitahu petugas administrasi bahwa ruangan telah siap untuk ditempati. 11) Petugas administrasi memberitahu perawat Poliklinik anak remaja/IGD bahwa ruangan telah siap. Selanjutnya perawat IGD/Poliklinik anak remaja mengantarkan pasien ke ruangan rawat inap
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama perawatan pasien selama 7 – 42 hari
4	Biaya/Tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Upaya Kuratif dan Rehabilitatif. 2. Pelayanan Penunjang. 3. Upaya Preventif dan Promotif. 4. Pelayanan rawat inap. 5. Pelayanan medis/Tindakan dan visite dokter. 6. Asuhan keperawatan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan Konsumen melalui: 1. Kotak Saran : ada di masing-masing ruangan dan unit 2. Email : admin.rsjiwa@baliprov.go.id 3. Website : http://rsjiwa.baliprov.go.id 4. Facebook : Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti Mahottama 5. Instagram : @rsmanahshantimahottama 6. Whatsapp Customer Service : 081246422848 7. SP4N Lapor : https://lapor.go.id Ruang Pengaduan : Unit Humas dan Pemasaran

		Alur Keluhan: 1. Dari Ruangan/Unit terkait/ Costumer service dan ditindaklanjuti oleh Tim Pusat Pengelolaan Pengaduan. 2. Petugas di ruangan/unit dapat memberikan klarifikasi ke pihak pengadu disetiap pengaduan yang bisa diselesaikan secara langsung dan dapat mengklarifikasi pengaduan dengan menghubungi pihak pengadu melalui telepon ataupun korespondensi
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ MENKES / 1128 / 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit 4. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020 – 2024. 6. Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 7. Peraturan Daerah Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 8. Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit 9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	1. Tempat tidur pasien 2. 1 set alat pemeriksaan fisik 3. EKG 4. <i>Lightbox</i> 5. Bioelectrical impedance 6. Timbangan berat badan dan pengukur tinggi badan 7. Oksigen 8. Suction 9. Blue bag

		10. Timbangan rumah tangga 11. Alat UV FILTER 12. Alat elektronik (TV, CCTV, komputer, radio) 13. Alat rumah tangga 14. Water heater 15. Ruang rawat inap (ruang isolasi, ruang rawat akut, ruang fisik airborne bertekanan negatif, ruang fisik, ruang tindakan, ruang kegiatan anak, ruang makan, jogging track, kebun) 16. Ruang administrasi (ruang dokter, ruang Kepala Instalasi, ruang pertemuan, nurse station) 17. Ruang rawat jalan anak terpadu (klinik psikiatri anak remaja, klinik anak, ruang sensori integrasi, konsultasi gizi dan psikolog)
9	Kompetensi Pelaksana	1. Psikiater 2. Psikiater sub spesialis Anak remaja 3. Spesialis Anak 4. Spesialis Saraf 5. Dokter Umum 6. Psikolog Klinis 7. DIII Keperawatan/Ners bersertifikat (asuhan keperawatan jiwa, MPKP, PMKP, BHD, safeward) 8. Fisioterapis, terapi wicara, terapi okupasi 9. Nutrisionis 10. Administrasi
10	Pengawasan Internal	1. Direktur 2. Wadir Pelayanan 3. Kabid Pelayanan Medik 4. Kabid Pelayanan Keperawatan 5. Ketua Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Medik Umum dan Spesialistik 6. SPI 7. Komite Mutu
11	Jumlah Pelaksana	1 orang Dokter Spesialis Anak 9 orang Psikiater 1 orang Psikiater Sub Spesialis Anak remaja 2 orang Dokter Spesialis Saraf 2 orang Dokter Umum 32 orang Perawat di rawat inap 2 orang Perawat di Poliklinik Jiwa Anak remaja 1 orang Psikolog 1 orang terapi okupasi 1 orang Nutrisionis 1 orang Apoteker 1 orang Fisioterapis 4 orang cleaning service 1 orang rekam medis

12	Jaminan Pelayanan	1. Mendapatkan visite dokter spesialis jiwa setiap hari di ruang rawat inap. 2. Mendapatkan visite dokter spesialis anak di ruang rawat inap jika pasien di konsulkan dan rawat bersama. 3. Askep dengan penerapan MPKP dan <i>safeward</i>. 4. Mendapatkan asuhan farmasi. 5. Mendapatkan asuhan gizi 6. Mendapatkan asuhan fisioterapi 7. Mendapatkan asuhan terapi wicara 8. Mendapatkan asuhan terapi okupasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Perawat jaga 24 jam di ruang perawatan 2. <i>Cleaning Service</i> jaga pagi dan sore 3. Satpam jaga 24 jam 4. Tersedia ruangan khusus bagi pasien yang gaduh gelisah 5. Terdapat CCTV untuk memudahkan pengawasan sehingga meminimalkan resiko cedera 6. Layanan rawat jalan diberikan tepat waktu
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Capaian Target Kinerja Profesional Pemberi Asuhan 2. Capaian Indikator Mutu Instalasi Anak Remaja 3. Survey IKM dan evaluasi secara berkala sesuai rencana

Ditetapkan di Bangli
Pada Tanggal : 2 Maret 2026
Direktur Rumah Sakit Jiwa
Manah Shanti Mahottama



dr. Ni Wayan Murdani, MAP
Pembina Tk 1 (IVb)



පළාත් පාලන ආයතන
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN

රුහුණ සුවසිරි පාලන ආයතන

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රුහුණ සුවසිරි පාලන ආයතන (0366) 91073

Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073
Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id



MAKLUMAT PELAYANAN

PELAYANAN KESEHATAN JIWA ANAK REMAJA

"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN KESEHATAN JIWA ANAK REMAJA SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN TERUS-MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJIAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

Mengetahui
Direktur Rumah Sakit Jiwa
Manah Shanti Mahottama

dr. Ni Wayan Murdani, MAP
Pembina Tk 1 (IV/b)

Ditetapkan di Bangli
Pada Tanggal : 2 Maret 2026
Kepala Instalasi Anak Remaja
Rumah Sakit Jiwa
Manah Shanti Mahottama

dr. Ni Made Dewi Aryati, Sp.A
Pembina (IV/a)