



පළාත් පාලන ආයතන
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN
භෞතික චිකිත්සා මධ්‍යස්ථානය

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

භෞතික චිකිත්සා මධ්‍යස්ථානය, කුසුමා යුධා පාර, බන්ග්ලි 80613, දුරකථන (0366) 91073
Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id



STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

1. PENDAHULUAN

Pelayanan gawat darurat merupakan pelayanan yang dapat memberikan tindakan yang cepat dan tepat pada seorang atau kelompok orang agar dapat meminimalkan angka kematian dan mencegah terjadinya kecacatan yang tidak perlu. Upaya peningkatan gawat darurat ditujukan untuk menunjang pelayanan dasar, sehingga dapat menanggulangi pasien gawat darurat baik dalam keadaan sehari-hari maupun dalam keadaan bencana.

Dengan semakin meningkatnya jumlah penderita gawat darurat, maka diperlukan peningkatan pelayanan gawat darurat baik yang diselenggarakan ditempat kejadian, selama perjalanan ke rumah sakit, maupun di rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka di Instalasi Gawat Darurat perlu dibuat standar pelayanan yang merupakan pedoman bagi semua pihak dalam tata cara pelaksanaan pelayanan yang diberikan ke pasien pada umumnya dan pasien IGD RSJ Manah Shanti Mahottama khususnya.

2. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan: Gawat Darurat

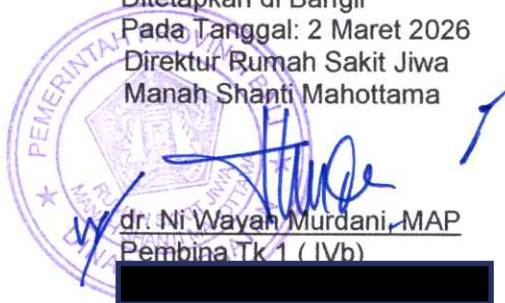
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien 2. Penanggung Jawab 3. Kartu identitas/ Kartu Keluarga (kecuali gelandangan) 4. Surat rujukan dari dokter keluarga/Puskesmas/Rumah Sakit (bila dirujuk dari instansi / unit lain) 5. Surat pernyataan/kartu jaminan pembayaran (BPJS)

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang ke IGD 2. Petugas medis (Perawat dan Dokter) melakukan pengkajian triage untuk menentukan tingkat kegawatdaruratan pasien. 3. Pada pasien yang tidak gawat dan tidak darurat yang berkunjung ke IGD pada jam kerja akan diarahkan ke poliklinik. 4. Penanggung jawab mendaftarkan pasien ke bagian pendaftaran dengan menunjukan identitas pasien dan jenis jaminan pembayaran yang akan di gunakan. 5. Petugas medis (perawat dan dokter) melakukan wawancara dan pemeriksaan fisik pada pasien. 6. Pasien dikonsulkan ke DPJP 7. Pasien Rawat Jalan dberikan terapi dan diijinkan pulang. 8. Pasien Rawat Inap dilakukan pemeriksaan Penunjang antara lain ; a) Pemeriksaan Laboratorium b) Pemeriksaan X-Ray(Rontgen) sesuai indikasi c) Pemeriksaan EKG sesuai indikasi 9. Setelah dinyatakan rawat inap, pasien di observasi di IGD dan di berikan terapi lebih lanjut oleh dokter pemeriksa sesuai hasil konsultasi dengan DPJP. Selama Proses observasi di IGD, penanggungjawab pasien wajib menemani pasien. 10. Hasil pemeriksaan dan tindakan yang di berikan tercatat pada RM pasien. 11. Apabila hasil pemeriksaan penunjang sudah selesai, dilakukan evaluasi Kembali dengan melihat hasil tersebut 12. Pasien kemudian dipindahkan keruang perawatan sesuai dengan evaluasi kondisi dan PANNS-EC pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu tanggap pelayanan Gawat Darurat < 5 menit Waktu Layanan di IGD : < 6 jam
4	Biaya / Tarif	1. Sesuai dengan tarif Perda Nomor 1 Tahun 2024 2. Perpres no 82 tahun 2018 tentang jaminan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Triage Pelayanan gawat darurat Psikiatri Pelayanan gawat darurat Non Psikiatri Pelayanan Rujukan
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 Kesehatan Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ MENKES / 1128 / 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit 5. Peraturan Daerah Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 6. Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit 7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Alat ukur (TB,BB) 2. Tensimeter 3. Thermometer 4. Refleks hammer 5. Hecting set 6. Nebulizer 7. O2 8. EKG 9. Bed Side Monitor 10. Defibrilator 11. Syringe pump 12. Infus pump 13. Suction 14. Trolly Emergency 15. Kursi roda 16. Brancard

		17. Ruang Resusitasi 18. Ruang Tindakan 19. Ambulance transport 20. Ambulance advance 21. Ambulan jenazah
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 2. Dokter Spesialis Saraf 3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 4. Dokter Spesialis Anak 5. Dokter Umum 6. Perawat
10	Pengawasan Internal	1. Direktur 2. Wadir Pelayanan 3. Kabid Pelayanan Medik 4. Kepala Instalasi Gawat Darurat 5. SPI
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 11 orang 2. Dokter Spesialis Saraf 2 orang 3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 1 orang 4. Dokter Spesialis Anak 1 orang 5. Dokter IGD 13 orang 6. Perawat 21 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Gawat Darurat 24 jam 2. Waktu tanggap pelayanan Gawat Darurat < 5 menit
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokter Jaga 24 jam 2. Perawat jaga 24 jam 3. Satpam jaga 24 jam 4. Terdapat CCTV untuk memudahkan pengawasan sehingga meminimalkan Resiko cedera
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Capaian Target Kinerja Petugas Pemberi Asuhan 2. Capaian Indikator Mutu Instalasi Gawat Darurat

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

භෞතික සුවසිරි පාලන ආයතන

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රෝගී සුවසිරි පාලන ආයතන සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (රෝගී) සේවා දෙපාර්තමේන්තුව

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 INSTALASI GAWAT DARURAT

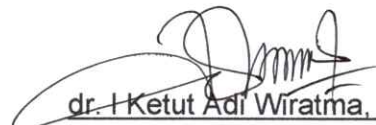
“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN GAWAT DARURAT SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN TERUS - MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Mengetahui
Direktur Rumah Sakit Jiwa
Manah Shanti Mahottama




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

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


dr. Ketut Adi Wiratma, S.Ked
Penata (IIIc)