



පිළිගිණු ප්‍රාදේශීය පාලන
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN

රුහුණ සුවසිරිපාය මහා විද්‍යාලය

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රුහුණ සුවසිරිපාය මහා විද්‍යාලය, පිළිගිණු ප්‍රාදේශීය පාලන (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



STANDAR PELAYANAN GERIATRI

A. PENDAHULUAN

Geriatri adalah cabang disiplin ilmu kedokteran yang berfokus pada warga lanjut usia (mulai usia 60 tahun ke atas), mencakup pelayanan kesehatan paripurna, yaitu : promotif, preventif, diagnosis, kuratif, dan rehabilitatif. Tujuannya adalah meningkatkan kemandirian dan kualitas hidup Lansia, serta memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Standar pelayanan Geriatri di Indonesia berfokus pada pendekatan komprehensif, multidisiplin, dan terpadu untuk meningkatkan kualitas hidup Lansia. Dasar hukum utamanya adalah Permenkes No. 79 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Geriatri di Rumah Sakit. Rumah Sakit Jiwa *Manah Shanti Mahottama* sebagai salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan geriatri 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 psikogeriatri, layanan rawat inap akut geriatri, layanan rawat inap kronis psikogeriatri, serta layanan *home care*.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan: Kesehatan Jiwa Geriatri

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	Pasien umum 1. Pasien lanjut usia dengan batasan umur mulai 60 tahun ke atas. 2. Kartu Identitas pasien (KTP/KK)

		3. Penanggung jawab pasien/keluarga pasien Pasien BPJS/JKN/Asuransi 1. Pasien lanjut usia dengan batasan umur mulai 60 tahun ke atas. 2. Kartu Identitas pasien (KTP/KK) 3. Rujukan dari Puskesmas/Rumah Sakit 4. Jaminan Kesehatan 5. Penanggung jawab pasien/keluarga pasien/Dinsos Pasien Terlantar/Gelandangan 1. Pasien lanjut usia dengan batasan umur mulai 60 tahun ke atas. 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 lanjut sesuai dengan kriteria pasien geriatri. 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 Geriatri atau ke IGD diluar jam kerja dan memberikan kartu berobat pasien. Pasien BPJS/JKN/Asuransi a) Pasien/keluarga pasien 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 lanjut sesuai dengan kriteria pasien geriatri.

		d) Bagian pendaftaran meminta foto kopi lembar jaminan dan surat rujukan dari faskes pertama. e) Meminta keluarga/ pasien melengkapi persyaratan lain yang berhubungan dengan tagihan asuransi. f) Bagian pendaftaran akan menyerahkan pendaftaran pasien ke bagian rekam medik untuk dicarikan berkasnya dan di bawa ke Poliklinik Geriatri. g) Pasien diarahkan ke Poliklinik Geriatri sambil memberikan kartu berobat pasien. h) Jika datang diluar jam kerja pasien akan disarankan datang keesokan harinya atau diarahkan ke IGD. i) Pasien geriatri yang datang ke Poliklinik Geriatri/IGD (di luar jam kerja) dilakukan identifikasi melalui anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang sesuai indikasi. j) Pada pasien dilakukan assesmen rawat jalan medis awal dan keperawatan jika tergolong pasien baru dan assesmen ulangan rawat jalan akan dilakukan pada pasien geriatri setiap tiga bulan. k) Bila memerlukan rujukan internal poliklinik terkait dengan keluhan pasien dibuatkan form konsul dan pasien diantar oleh perawat ke poliklinik yang dituju. l) Poliklinik rujukan yang dituju, menuliskan jawaban konsul pada form konsul dan pasien diarahkan kembali ke DPJP yang bersangkutan. m) Untuk jadwal kontrol kembali ke poliklinik geriatri, 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 lanjut sesuai dengan kriteria pasien geriatri. 3) Pasien yang datang ke IGD/Poliklinik Geriatri 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 Geriatri 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 geriatri, 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 Geriatri/IGD bahwa ruangan telah siap. Selanjutnya perawat IGD/Poliklinik Geriatri mengantarkan pasien ke ruangan rawat inap
--	--	--

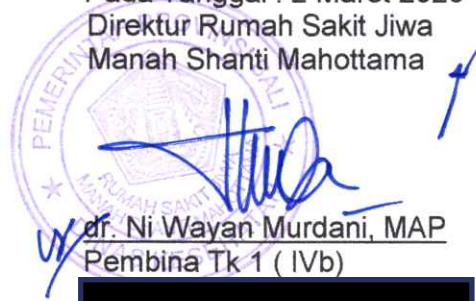
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama perawatan pasien selama 7 – 42 hari
4	Biaya / Tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Upaya Kuratif dan Rehabilitatif. 2. Pelayanan Penunjang. 3. Pelayanan Ekstramural (pelayanan diluar gedung). 4. Upaya Preventif dan Promotif. 5. Pelayanan rawat inap. 6. Pelayanan medis/Tindakan dan visite dokter. 7. 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. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Geriatri di Rumah Sakit. 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 Provinsi Bali Nomor 11 Tahun 2018 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. 8. Peraturan Daerah Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi 9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit 10. 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. Timbangan berat badan dan pengukur tinggi badan 6. <i>CGA (Comprehensif Geriatri Assesment)</i> 7. Oksigen 8. Alat UV FILTER 9. Alat elektronik (TV, CCTV, komputer, radio) 10. Alat bantu (tongkat, walker, kursi roda, krek) 11. Alat rumah tangga 12. Water heater 13. Handrel di lingkungan pasien 14. Toilet duduk 15. Tempat tidur pendek 16. Ruang rawat inap (ruang intensif, ruang rawat akut, ruang fisik, ruang kegiatan lansia, ruang makan, jogging track, kebun)

		17. Ruang administrasi (ruang dokter, ruang Kepala Instalasi, ruang pertemuan, ruang tim terpadu geriatri, nurse station).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 2. Dokter Spesialis Saraf 3. Dokter Spesialis Interna 4. Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik 5. Dokter Umum terlatih 6. Psikolog Klinis 7. DIII Keperawatan/Ners bersertifikat (pelatihan geriatri, asuhan keperawatan jiwa, MPKP, PMKP, BHD, safeguard) 8. Fisioterapis 9. Nutrisi 10. Apoteker (Farmasi) 11. Terapis Wicara 12. Pekerja Sosial 13. Administrasi
10	Pengawasan Internal	1. Direktur 2. Wadir Pelayanan 3. Kabid Pelayanan Medik 4. Kabid Pelayanan Keperawatan 5. Kepala Instalasi 6. SPI 7. Komite Mutu
11	Jumlah Pelaksana	1 orang Dokter Spesialis Penyakit Dalam 9 orang Dokter Spesialis Jiwa 2 orang Dokter Spesialis Saraf 2 orang Dokter Gigi 17 orang Dokter Umum 36 orang Perawat di Rawat Inap 1 orang Perawat Gigi 1 orang Perawat di Poliklinik Geriatri 1 orang Psikolog 1 orang Nutrisi 1 orang Apoteker 1 orang Fisioterapis 1 orang Terapis Wicara 4 orang <i>Cleaning Service</i> 1 orang rekam medis
12	Jaminan Pelayanan	1. Pemeriksaan oleh dokter spesialis Penyakit Dalam, Syarah, Gigi sesuai jadwal.

		2. Mendapatkan visite dokter spesialis jiwa setiap hari di ruang rawat inap akut. 3. Mendapatkan visite dokter spesialis jiwa setiap hari di ruang rawat inap tenang untuk pasien yang belum mengalami perbaikan kondisi 4. Askep dengan penerapan MPKP dan <i>safeward</i>. 5. Mendapatkan asuhan farmasi. 6. Mendapatkan asuhan gizi 7. Mendapatkan asuhan fisioterapi 8. Mendapatkan asuhan terapi wicara
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
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Capaian Target Kinerja Profesional Pemberi Asuhan 2. Capaian Indikator Mutu Instalasi Geriatri 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)



පිම්බිලු ප්‍රාදේශීය සභාව
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN

භෞතික චිකිත්සා, මනසායුරි සහ මනසායුරි සේවා

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රෝගී කුසුමා යුධා නොර් 29 භංග්ලි 80613, ටෙලිෆෝන (0366) 91073

Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id



MAKLUMAT PELAYANAN

PELAYANAN GERIATRI

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN GERIATRI 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 (IV/b)

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



dr. Ni Wayan Widiani, S.Ked
Penata (III/c)