



## B. STANDAR PELAYANAN

### Jenis Layanan: Kesehatan Jiwa Berbasis Masyarakat

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home Care Home Care Pasien Bermasalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien pernah di rawat di RS Jiwa, tetapi jarang control/sering kumat/kambuh</li> </ul> Home Care dengan Dokter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat permintaan dari keluarga untuk dilakukan pemeriksaan kepada pasien</li> </ul> </li> <li>2. Penanganan Pasien Dipasung Dikurung ,Diikat (Bermasalah Di Masyarakat) Pasien dipasung, dikurung, diikat, bermasalah di masyarakat.</li> <li>3. Pelayanan Promosi Kesehatan Melakukan pelayanan promosi kesehatan jiwa masyarakat.</li> <li>4. Dilaksanakan di Wilayah Provinsi Bali.</li> <li>5. Bakti Sosial Kesehatan Jiwa Masyarakat Melakukan Bakti Sosial Kesehatan Jiwa Masyarakat berkaitan dengan Hari Kesehatan Jiwa Nasional dan Hari Kesehatan Jiwa Sedunia</li> <li>6. Perjanjian Kerjasama dengan Rumah Sakit yang memiliki sertifikat akreditasi dan yang masih berlaku</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home Care <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Home Care Pasien Bermasalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilakukan pemeriksaan dokter dan perawat</li> <li>• Pasien diberikan obat sesuai dengan diagnosanya H/E kepada pasien dan keluarga</li> <li>• Keluarga akan diberikan KIE oleh dokter, perawat dan tenaga promosi Kesehatan</li> </ul> </li> <li>➤ Home Care dengan Dokter <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat permintaan keluarga untuk dilakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>• Pemeriksaan akan dikenakan tarif sesuai dengan Pergub</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. Penanganan Pasien Dipasung, Dikurung, Diikat (Bermasalah Dimasyarakat) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada informasi pasien pasung dikurung, diikat, bermasalah di masyarakat</li> <li>• Pengecekan informasi dengan berkoordinasi dengan aparat di desa dan Puskesmas</li> <li>• Apabila informasi sudah sesuai maka tim akan menuju ke lokasi</li> <li>• Pasien diperiksa oleh dokter dan perawat</li> <li>• Keluarga pasien akan diberikan KIE oleh dokter, perawat dan tenaga promosi kesehatan</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan hasil dan persetujuan keluarga pasien bisa dirawat di rumah atau dirawat di RS jiwa</li> <li>Pasien yang dirawat di rumah diberikan obat sesuai diagnose</li> <li>Pasien yang memerlukan rawat inap langsung di bawa ke RS Jiwa.</li> </ul> <p>3. Promosi Kesehatan Jiwa Masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya permintaan dari masyarakat/Instansi</li> <li>Melakukan advokasi bidang Kesehatan kepada pemegang kebijakan di masyarakat/instansi.</li> <li>Melakukan bina suasana dengan tokoh Masyarakat, aparat desa dan lainnya dalam kegiatan pembebasan pasung atau pasien bermasalah di Masyarakat</li> <li>Membuat jadwal Promkes.</li> <li>Melakukan edukasi kesehatan jiwa di masyarakat/Instansi.</li> <li>Memastikan ketersediaan media promosi kesehatan</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Home care : 2 Jam</p> <p>2. Penanganan Pasien Dipasung Dikurung, Diikat (Bermasalah Di Masyarakat) : 9 Jam</p>
4	Biaya / Tarif	Sesui dengan Perda Nomor 1 Tahun 2024 Home Care dengan Dokter: Rp. 150.000,00
5	Produk Pelayanan	<p>1. Home Care pasien bermasalah</p> <p>2. Home Care dengan Dokter</p> <p>3. Penanganan pasien pasung, dikurung, diikat (bermasalah di Masyarakat)</p> <p>4. Pelayanan Promosi Kesehatan</p> <p>5. Bakti Sosial Kesehatan Jiwa</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui:</p> <p>1. Kotak Saran : ada di masing-masing ruangan dan unit</p> <p>2. Email : <a href="mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id">admin.rsjiwa@baliprov.go.id</a></p> <p>3. Website : <a href="http://rsjiwa.baliprov.go.id">http://rsjiwa.baliprov.go.id</a></p> <p>4. Facebook : Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti Mahottama</p> <p>5. Instagram : @rsmanahshantimahottama</p> <p>6. Whatsapp Customer Service : 081246422848</p> <p>7. SP4N Lapor : <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a></p> <p>Ruang Pengaduan : Unit Humas dan Pemasaran</p> <p><b>Alur Keluhan:</b></p> <p><b>1. Dari Ruangan/Unit terkait/ Costumer service dan ditindaklanjuti oleh Tim Pusat Pengelolaan Pengaduan.</b></p> <p><b>2. Petugas di ruangan/unit dapat memberikan klarifikasi ke pihak pengadu disetiap pengaduan yang bisa diselesaikan secara langsung dan dapat mengklarifikasi pengaduan dengan menghubungi</b></p>


		<b>pihak pengadu melalui telepon ataupun korespondensi</b>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Tensimeter</li> <li>3. Obat</li> <li>4. Media Promosi Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet</li> <li>b. Brosur</li> <li>c. Banner</li> <li>d. Video</li> <li>e. PPT</li> </ol> </li> <li>5. Sound system</li> <li>6. Microphone</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Jiwa</li> <li>2. Dokter Umum</li> <li>3. Psikolog</li> <li>4. Perawat</li> <li>5. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku</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. Tim kerja</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Jiwa: 1 orang</li> <li>2. Dokter Umum: 1 orang</li> <li>3. Psikolog: 1 orang</li> <li>4. Perawat: 1 orang</li> <li>5. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku: 1 orang</li> <li>6. Satpam: 1-2 orang</li> <li>7. Sopir: 1 orang</li> </ol>

12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan Kesehatan Jiwa dan keluarga/masyarakat mendapatkan KIE terkait Kesehatan Jiwa.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keselamatan pasien Kerahasiaan dokumen
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala setiap bulan

Ditetapkan di Bangli

Pada Tanggal: 2 Maret 2026

Direktur Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti  
Mahottama

  
dr. Ni Wayan Murdani, M.A.P.  
Pembina Tk 1 (IVb)





පිම්බිලු ඉපාවිලි කාරි  
PEMERINTAH PROVINSI BALI

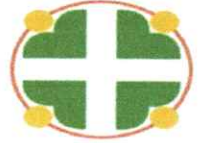
නිකඩ ක්ෂමාශාලි  
DINAS KESEHATAN

භෞත සනීඛි විභාග කාරි මහල

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

කුසුම යුධා කාරායා මාර්ග 29 ඩංග්ලි 80613, ටීලිෆෝන (0366) 91073

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




## MAKLUMAT PELAYANAN

### PELAYANAN KESEHATAN JIWA BERBASIS MASYARAKAT

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN KESEHATAN JIWA BERBASIS MASYARAKAT 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 PKRS & Keswamas  
Rumah Sakit Jiwa  
Manah Shanti Mahottama

  
Kadek Ivan Mahatma, S.KM.  
Penata Muda Tingkat I (IIIb)