



ආණ්ඩුක්‍රමලේඛන දෙපාර්තමේන්තුව
 PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
 DINAS KESEHATAN

භෞත චිකිත්සා මධ්‍යස්ථානය
 Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti Mahottama

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

භෞත චිකිත්සා මධ්‍යස්ථානය, වංශචන්ද්‍ර මහල, බාග්ලි (80613), සුවසිරිපාය
 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 PSIKOLOGI

A. PENDAHULUAN

Klinik psikologi merupakan salah satu layanan khusus di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Pelayanan psikologi merupakan kegiatan pelayanan pasien yang mencakup asesmen, intervensi dan psikoedukasi yang dilayani oleh psikolog klinis. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka perlu disusun suatu standar pelayanan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan : Psikologi

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Terdaftar di SIM RS klinik Psikologi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien rawat jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dilayani sesuai nomor urut kedatangan 2. Petugas memverifikasi identitas pasien 3. Petugas melakukan wawancara pendahuluan 4. Petugas melakukan asesmen psikologi 5. Petugas melakukan intervensi psikologi 6. Melakukan rujukan jika diperlukan 7. Pencatatan hasil pemeriksaan 8. Penyerahan hasil pemeriksaan psikologi (jika ada) 9. Petugas mengantarkan pasien ke kasir untuk menyelesaikan administrasi dan pembayaran. 10. Pasien pulang <p>Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diantar petugas ruangan 2. Petugas memverifikasi identitas pasien 3. Petugas melakukan wawancara pendahuluan 4. Petugas melakukan asesmen 5. Petugas melakukan intervensi psikologi 6. Pencatatan hasil pemeriksaan 7. Penyerahan hasil pemeriksaan psikologi di rekam medis pasien (jika ada)

		<p>8. Pasien kembali ke ruangan didampingi petugas dari ruangan</p> <p>Layanan Luar Gedung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas datang ke lokasi pelayanan yang telah ditentukan 2. Petugas memverifikasi identitas pasien 3. Petugas melakukan wawancara pendahuluan 4. Petugas melakukan asesmen 5. Petugas melakukan intervensi psikologi 6. Pencatatan hasil pemeriksaan 7. Penyerahan hasil pemeriksaan psikologi di rekam medis pasien (jika ada) 8. Petugas pulang <p>Layanan Online (Telekonseling)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melayani pasien sesuai jadwal yang dipilih pada saat pendaftaran 2. Petugas memverifikasi identitas pasien 3. Petugas melakukan wawancara pendahuluan 4. Petugas melakukan pemeriksaan psikologi 5. Petugas melakukan intervensi psikologi 6. Melakukan rujukan jika diperlukan 7. Pencatatan hasil pemeriksaan 8. Petugas mengakhiri zoom
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 -120 menit
4	Biaya / Tarif	Perda Provinsi Bali no. 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Psikologi 2. Intervensi Psikologi 3. Psikoedukasi 4. Telekonseling 5. Paket Pelayanan Psikologi Luar Gedung
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Ruang Pengaduan : Unit Humas dan Pemasaran</p> <p>Alur Keluhan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dari Ruang/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	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan dengan pendingin 2. Meja dan kursi 3. ATK 4. Komputer 5. Printer 6. Kertas 7. Jaringan Internet 8. Telepon 9. Transportasi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog Klinis 2. Penata Layanan Operasional diutamakan berlatar belakang S1 Psikologi
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. SPI 3. Wakil Direktur Pelayanan 4. Kepala Bidang Pelayanan Medik 5. Instalasi Rawat Jalan 6. Komite Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog Klinis : 3 orang 2. Penata Layanan Operasional i: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Melaksanakan pelayanan psikologi sesuai dengan standar pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pedoman Keselamatan dan Keamanan Pasien Pedoman Nasional Pelayanan Psikologi Klinis
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Pelanggan

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)



පිම්බිලුරු ආරාධිතවි තාවි
PEMERINTAH PROVINSI BALI

ඩිතඩි කිතඩතතතති
DINAS KESEHATAN

තුවත තතිතති තිතත තතත තතති තතතතත

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

තතති තතතතතත තතතතත තතත තතති තතති තතතතතතතතතතතතතතත (තතතත) තතතතතත

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 PSIKOLOGI

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PPSIKOLOGI 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 Rawat Jalan
Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti Mahottama


Ns. I Dewa Gd Putra Jatmika, SST., S.Kep
Pembina (IVa)