



பிளிக்கு ருபாபிக்கு ராபி
PEMERINTAH PROVINSI BALI
திகஸி கிசுமாயாசாகி
DINAS KESEHATAN



රුමා සකිගි බෙයා මහා ශාන්ති මාහොත්තමා
RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA
රුමා සකිගි යුධා රුමා රාජ්‍ය පරාක්‍රමානුරාජ (0366) මහරාජ්‍ය
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 RAWAT JALAN

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pelayanan kesehatan rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan pasien meliputi pelayanan medis dan keperawatan yang mencakup pemeriksaan, penentuan diagnosa, dan pemberian terapi yang bertujuan mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan: Rawat Jalan

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien Umum - Pasien - Kartu Identitas (KTP/KK) 2. Pasien dengan Jaminan Kesehatan - Pasien - Kartu Identitas (KTP/KK) - Jaminan Kesehatan - Surat Rujukan/Surat Kontrol
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien mengambil nomor antrian dan mendaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien diarahkan ke ruang tunggu klinik yang dituju. 3. Petugas klinik menerima RM pasien dan menyiapkan kelengkapan administrasi. 4. Pasien dilayani sesuai nomor urut pendaftaran/fast track untuk kondisi khusus (ibu hamil, risiko jatuh, pasien dengan alat bantu, epilepsi). 5. Perawat klinik melakukan wawancara dengan pasien dan keluarga serta melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital. 6. Dokter melakukan asesmen medis, menentukan diagnosa medis dan menyusun rencana terapi. 7. Pemeriksaan penunjang (laboratorium, radiologi, dll) sesuai indikasi. 8. Konsultasi klinik lain sesuai indikasi.

		9. Dari hasil pemeriksaan ditentukan pasien rawat jalan atau rawat inap. 10. Untuk pasien yang memerlukan rawat inap dipindahkan ke ruang IPCU, atau ruang rawat inap tenang setelah menyelesaikan proses administrasi rawat inap. 11. Untuk pasien rawat jalan umum menyelesaikan proses administrasi di kasir kemudian mengambil obat ke farmasi. 12. Untuk pasien dengan jaminan kesehatan langsung menunggu obat di farmasi 13. Pasien pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 – 120 menit
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. Pelayanan pendaftaran 2. Pelayanan asesmen medis dan keperawatan 3. Pelayanan Tindakan dokter spesialis 4. Pelayanan gigi 5. Pelayanan asuhan keperawatan 6. Psikoterapi 7. Terapi medikamentosa
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 .

		- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ MENKES / 1128 / 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit - Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan - Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. - Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit - Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	- Kursi Tunggu - Meja Registrasi - Meja Pemeriksaan - Kursi - Bed Periksa/Tindakan - Komputer - Timbangan Berat Badan - Pengukuran Tinggi Badan - Tensi Meter - Stetoskop - Termometer - Reflex Hammer - Troli emergensi - Dental unit - Alat tindakan gigi - Tempat sampah infeksius dan non infeksius
9	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Subspesialis Anak Remaja (Konsultan) - Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Komunitas - Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Budaya - Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Religi - Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Psikometri - Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa - Dokter Spesialis Saraf/Neurologi - Dokter Spesialis Penyakit Dalam - Dokter Spesialis Anak - Dokter Umum - Dokter Gigi - Perawat Minimal D3 Keperawatan - Perawat Gigi

10	Pengawasan Internal	1. Direktur 2. SPI 3. Wakil Direktur Pelayanan 4. Kepala Bidang Pelayanan Medik 5. Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan 6. Tim kerja
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Subspesialis Anak Remaja (Konsultan) : 1 orang 2. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Komunitas: 1 orang 3. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Budaya: 2 orang 4. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Religi: 1 orang 5. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Konsultan Psikometri: 1 orang 6. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa : 10 orang 7. Dokter Spesialis Saraf/Neurologi : 2 orang 8. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 1 orang 9. Dokter Spesialis Anak : 1 orang 10. Dokter Umum : 4 orang 11. Dokter Gigi : 2 orang 12. Perawat : 17 orang 13. Perawat Gigi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar mutu layanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Keselamatan pasien - Kerahasiaan dokumen - Satpam standby di lobi
14	Evaluasi Pelaksana Kinerja	Survey IKM dan evaluasi rencana kinerja pemberi layanan

Ditetapkan di Bangli

Pada Tanggal: 2 Maret 2026

Direktur Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti Mahottama



Dr. Ni Wayan Murdani, M.A.P.
Pembina Tk.I (IVb)

[Redacted signature area]



පළාත් පාලන ආයතන
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා
DINAS KESEHATAN

භෞතික සුවසේනා මධ්‍යස්ථාන

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රෝගී සුවසේනා මධ්‍යස්ථාන සංවිධානය (රෝගී) සේවකයන්

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 RAWAT JALAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN RAWAT JALAN 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)