



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
RUMAH SAKIT JiWA PROVINSI

Jalan Raya Singkawang Bengkayang KM 15 - 79101

Telp. (0562) 6421136/6421137

Laman : www.rsjprov.kalbarprov.go.id Pos-el rsjiwa@kalbarprov.go.id

Kode pos 79101

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR: 070 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT JiWA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 6 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputrusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :

1. Standar Pelayanan Rawat Jalan
2. Standar Pelayanan Gawat Darurat
3. Standar Pelayanan Rawat Inap
4. Standar Pelayanan Intensif / Rujukan Didalam Transfer Dan Fasilitas Lain
5. Standar Pelayanan Forensik
6. Standar Pelayanan Surat Keterangan Bebas Narkoba
7. Standar Pelayanan Laboratorium
8. Standar Pelayanan Radiologi
9. Standar Pelayanan Farmasi
10. Standar Pelayanan PPI
11. Standar Pelayanan Sanitasi
12. Standar Pelayanan Gizi
13. Standar Pelayanan Fisioterapi
14. Standar Pelayanan Poli Gigi
15. Standar Pelayanan IPSRS
16. Standar Pelayanan Rehabilitasi Mental
17. Standar Pelayanan Ambulance / Kereta Jenazah

18. Standar Pelayanan Rekam Medik
19. Standar Pelayanan Laundry
20. Standar Pelayanan Keswamas / PKRS
21. Standar Pelayanan Poli Psikologi
22. Standar Pelayanan Pemulasaran Jenazah
23. Standar Pelayanan Rehabilitasi Napza
24. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kesehatan Jiwa

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya

Ditetapkan di : Singkawang
pada tanggal : 06 Mei 2024



LAMPIRAN I

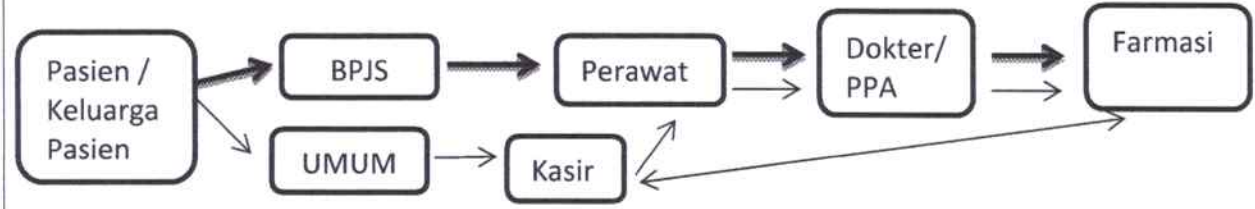
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 09/01/TAHUN 2022

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

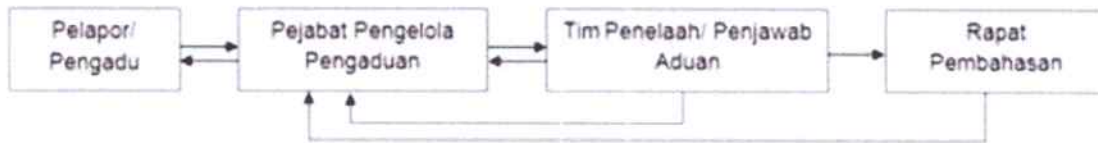
1. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu berobat b. Foto copy kartu identitas/ktp c. Kartu bpjs/kis (bagi peserta) d. Surat rujukan (bagi peserta bpjs/kis)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[\"Pasien / Keluarga Pasien\"] --> B[\"BPJS\"] A --> C[\"UMUM\"] B --> D[\"Perawat\"] D --> E[\"Dokter/PPA\"] E --> F[\"Farmasi\"] C --> G[\"Kasir\"] F --> G </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien dan keluarga pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. b. Pasien BPJS diarahkan ke perawat , sedangkan pasien umum diarahkan menuju kasir untuk melakukan pembayaran biaya pendaftaran dan pemeriksaan dahulu, kemudian kembali diarahkan perawat untuk dilakukan Anamnesa dan pemeriksaan TTV yang sama dengan pasien BPJS. c. Pemeriksaan oleh dokter/PPA lain dan pemberian terapi d. Pengambilan obat ke farmasi untuk pasien BPJS, sedangkan pasien umum menunggu perhitungan harga obat dari farmasi dan kembali ke kasir untuk menyelesaikan pembayaran untuk kembali ke farmasi untuk mendapatkan obat e. Pasien boleh pulang.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kurang dari 1 Jam
4.	Biaya (tarif)
	<ul style="list-style-type: none"> a. Gratis bagi pemegang asuransi kesehatan (BPJS). b. Biaya untuk pasien umum adalah: <ul style="list-style-type: none"> 1) Biaya karcis rawat jalan Rp.20.000 2) Biaya pemeriksaan dokter umum Rp. 45.000 3) Biaya pemeriksaan dokter spesialis Rp. 75.000 4) Biaya obat disesuaikan dengan jenis obat yang diberikan.
5.	Produk Layanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Rawat Jalan <ul style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan poli jiwa 2) Pelayanan poli saraf 3) Pelayanan poli jiwa 4) Pelayanan poli saraf 5) Pelayanan poli penyakit dalam 6) Pelayanan poli psikologi 7) Pelayanan poli gigi 8) Pelayanan poli umum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran

- 4) LAPOR Admin
5) NO. HP/WA. 081256784013

b. Alur Penanganan Pengaduan



- c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruangan</p> <p>b. Meja</p> <p>c. Kursi tunggu</p> <p>d. ATK</p> <p>e. Komputer</p> <p>f. Alkes (alat untuk periksa)</p> <p>g. WC penderita berkebutuhan khusus</p> <p>h. Ruang Menyusui</p> <p>i. APAR (alat pemadam kebakaran)</p> <p>j. Papan informasi</p> <p>k. TV Edukasi</p> <p>l. Ruang PKRS</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami alur pendaftaran dan SOP di rekam medis</p> <p>b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan</p> <p>c. Memiliki lisensi medis Dokter dan memahami SOP diagnosa pasien</p> <p>d. Memiliki Lisensi Farmasi dan memahami SOP pelayanan farmasi</p> <p>e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS)</p> <p>b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawatjalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas/KTP b. Kartu BPJS/KIS (bagi peserta) c. Surat rujukan (bagi peserta BPJS/KIS)Kartu berobat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pendaftaran] --> B[Tindakan Medis Terhadap Pasien] B --> C[Pengambilan Obat] C --> D[Observasi IGD] D --> E[Penyelesaian Administrasi] E --> F[Pasien dirawat] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap b. Segera dilakukan tindakan medis terhadap Pasien c. Pengambilan Obat d. Observasi di IGD 1 s/d 4 jam sebelum di transfer ke ruangperawatan selanjutnya sesuai kondisi pasien e. Menyelesaikan Administrasi f. Pasien dirawat.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 Jam
4.	Biaya (tarif)
	<ul style="list-style-type: none"> a. Gratis bagi pemegang asuransi kesehatan (BPJS). b. Biaya untuk pasien umum adalah: <ul style="list-style-type: none"> 1) Biaya karcis rawat jalan Rp.20.000 2) Biaya pemeriksaan dokter umum Rp. 45.000 3) Biaya pemeriksaan dokter spesialis Rp. 75.000 4) Biaya obat disesuaikan dengan jenis obat yang diberikan.
5.	Produk Layanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan IGD b. Triage c. Tindakan Keperawatan dan Medis d. Observasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 b. Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	a. Ruangan b. Meja c. Kursi d. Tempat tidur e. Kursi tunggu f. ATK g. Komuter h. Alkes (alat untuk periksa) i. WC j. APAR (alat pemadam kebakaran) k. Papan informasi
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami alur pendaftaran dan SOP pelayanan di rekam medis b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan c. Memiliki lisensi medis Dokter dan memahami SOP diagnosa pasien d. Memiliki lisensi laboratorium dan memahami SOP pelayanan laboratorium e. Memiliki lisensi Farmasi dan memahami SOP pelayanan farmasi f. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal
	a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.

3. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Status Pasien (Catatan Rekam Medik pasien) b. Kartu identitas/KTP c. Kartu BPJS d. Surat Rujukan e. Permintaan rawat inap dan tanda tangan inform consent f. Terapi yang diberikan (Obat pasien)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD A[Pasien MRS melalui] --> B[Diantar keruang rawat oleh petugas] B --> C[Timbang terima antar petugas penantar pasien dan ruangan] C --> D[Asuhan Medis dan Keperawatan] D --> E[Penyelesaian Administrasi] E --> F[Rehab sosial, rehab medis dan PPA] F --> G[Pasien pulang/ rujuk faskes lainnya] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien MRS melalui IGD/Poliklinik b. Petugas mengantar ke ruang rawat inap c. Timbang terima petugas dengan petugas dibangsal rawat inap. d. Asuhan medis dan keperawatan e. Rehab sosial, rehab medis dan PPA lainnya f. Penyelesaian Administrasi g. Pasien pulang / rujuk faskes lainnya
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Maksimal 52 hari
4.	Biaya (tarif)
	<ul style="list-style-type: none"> a. Gratis bagi pemegang asuransi kesehatan (BPJS). b. Biaya untuk pasien umum adalah: <ul style="list-style-type: none"> 1) Biaya Perawatan pasien : <ul style="list-style-type: none"> VIP Rp 335.000 per hari Kelas I Rp. 200.000 per hari Kelas II Rp.120.000 per hari Kelas III Rp.90.000 per hari 2) Visit Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> Kelas I Rp 75.000 per visit Kelas II Rp 65.000 per visit Kelas III Rp 60.000 per visit 3) Visit Dokter Umum : <ul style="list-style-type: none"> Kelas I Rp 65.000 per visit Kelas II Rp 55.000 per visit Kelas III Rp 30.000 per visit 4) Konsultasi Psikolog : Rp 50.000

5.	Produk Layanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Perawatan pasien b. Visite dokter c. Konsultasi psikologi d. Terapi medis (pemberian obat) e. Observasi keperawatan f. Asuhan keperawatan g. Rehabilitasi mental h. Terapi kerohanian i. Pemenuhan nutrisi j. Pemeriksaan penunjang k. Rujukan bila diperlukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/ Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] B --> A C --> B D --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan dan perlengkapannya b. Meja c. Kursi d. Tempat tidur e. Lemari obat f. Lemari status pasien g. Lemari penyimpanan bahan B 3 h. Kursi tunggu i. ATK j. Komputer k. Alkes (alat untuk periksa) l. WC dan kamar mandi m. APAR (alat pemadam kebakaran) n. Struktur organisasi o. Jadwal jaga p. Papan informasi
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami alur pendaftaran dan SOP pelayanan di rekam medis b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan c. Memiliki lisensi medis Dokter dan memahami SOP diagnosa pasien d. Memiliki lisensi laboratorium dan memahami SOP pelayanan laboratorium e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal

	<p>b. SPI (Satuan Pengawas Internal RS)</p> <p>c. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

4. STANDAR PELAYANAN TRANSFER / RUJUKAN DI DALAM DAN FASILITAS KESEHATAN LAIN.

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat rujukan / transfer dari unit lain/faskes lain b. Resume medis/ resume keperawatan c. Catatan rekam medis pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pendaftaran] --> B[Diantar petugas ke ruang intensif] B --> C[Timbang terima antar petugas] C --> D[Asuhan medis keperawatan] D --> E[Pindah ruang rawat/ rujuk/ pulang] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penanggung Jawab pasien melakukan pendaftaran b. Petugas mengantar ke ruang intensif c. Dilakukan timbang terima antar petugas d. Dilakukan asuhan medis keperawatan e. Pasien siap dipindahkan ke ruang rawat/ rujuk/ pulang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 s/d 3 jam sesuai kondisi dan bentuk transfer
4.	Biaya (tarif)
	Biaya Penggunaan Ambulance Rp 6.000 per km
5.	Produk Layanan
	Administrasi dan Pelayanan perawatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 b. Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B </pre> <ul style="list-style-type: none"> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

	b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	a. Sopir b. Ambulance c. Perawat d. Pendamping
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memiliki lisensi pengemudi b. Memiliki lisensi dokter dan memahami SOP diagnosa pasien c. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan d. Memiliki lisensi farmasi dan memahami SOP pelayanan farmasi e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal
	a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.

5. STANDAR PELAYANAN FORENSIK

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas/KTP b. Surat permintaan visum dari kepolisian atau pengadilan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Pemeriksaan/ Observasi 2 minggu] B --> C[Keputusan diagnosa status gangguan jiwa pasien] C --> D[Penyerahan hasil observasi kepada polisi/hakim] D --> E[Penyelesaian administrasi di kasir] E --> F[Pasien dirawat/pulang] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Kepolisian/ Kehakiman/ Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran b. Dilakukan Pemeriksaan/observasi selama 2 minggu c. Penentuan hasil observasi diketahui apakah klien mengalami gangguan jiwa atau tidak d. Hasil observasi diberikan kepada petugas kepolisian atau kehakiman. e. Penyelesaian Administrasi di kasir f. Pasien dirawat atau pulang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	2 Minggu
4.	Biaya (tarif)
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan MMPI Rp.400.000 b. Stress Analyzer Rp.315.000
5.	Produk Layanan
	Pelayanan administrasi forensik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 b. Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/ Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara

	Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan b. Meja c. Kursi tunggu d. ATK e. Komputer f. Alkes (alat untuk periksa) g. WC penderita dan kamar mandi h. APAR (alat pemadam kebakaran) i. Papan informasi j. Daftar jaga dokter k. Daftar jaga perawat l. Laporan dinas perawat m. Catatan rekam medis pasien
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami alur pendaftaran dan SOP pelayanan di rekam medis b. Memiliki lisensi dokter dan memahami SOP diagnosa pasien c. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan d. Memiliki lisensi Psikolog dan memahami SOP pelayanan psikologi e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan yang perlu diwaspadai, Kepastian penanganan pemeriksaan pasien.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

6. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN BEBAS NARKOBA

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas/KTP b. Foto 4 x 6, 2 lembar
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pendaftar] --> B[Rekam medis] B --> C[Kasir] C --> D[Mengisi form SKBN] D --> E[Laboratorium] E --> F[TTV dan TB] F --> G[Dokter] G --> H[Hasil SKBN] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftar SKBN melakukan pendaftaran di RM dan penyelesaian administrasi di kasir b. Pendaftar mengisi formulir SKBN c. Pendaftar melakukan pemeriksaan laboratorium d. Pemeriksaan tanda-tanda vital dan tinggi badan e. Pemeriksaan oleh dokter f. Pembuatan SKBN g. Penyerahan hasil pemeriksaan SKBN
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kurang dari 4 Jam
4.	Biaya (tarif)
	Biaya Rp 145.000
5.	Produk Layanan
	Pelayanan administrasi SKBN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 b. Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> C C --> B B --> A </pre> <ul style="list-style-type: none"> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja

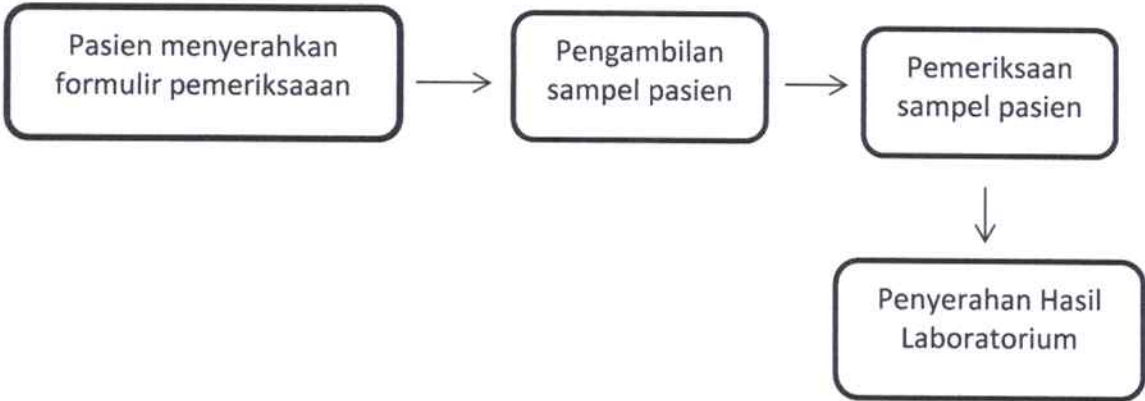
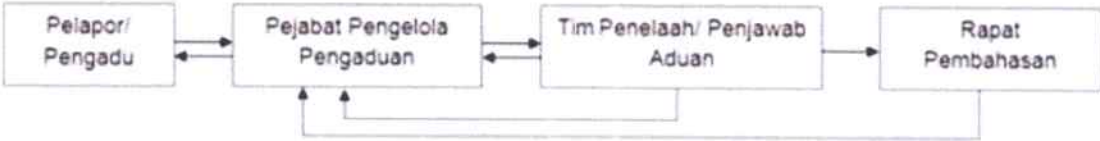
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);

2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan b. Meja c. Kursi tunggu d. Hasil pemeriksaan laboratorium e. ATK f. Komputer g. Alkes (alat untuk periksa) h. Papan informasi i. TV Edukasi
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami alur pendaftaran dan SOP di rekam medis b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan c. Memiliki lisensi medis Dokter dan memahami SOP diagnosa pasien d. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.

7. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Rujukan Dokter/ permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pasien menyerahkan formulir pemeriksaan] --> B[Pengambilan sampel pasien] B --> C[Pemeriksaan sampel pasien] C --> D[Penyerahan Hasil Laboratorium] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium Pengambilan sampel pasien oleh petugas laboratorium Pemeriksaan sampel pasien oleh petugas laboratorium Penyerahan hasil pemeriksaan sampel oleh petugas laboratorium
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kurang dari 1 Jam
4.	Biaya (tarif)
	Disesuaikan dengan permintaan pemeriksaan dan status pembiayaan sesuai dengan Peraturan Gubernur No 219 Tahun 2021
5.	Produk Layanan
	Pelayanan pemeriksaan laboratorium
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B D --> A </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>

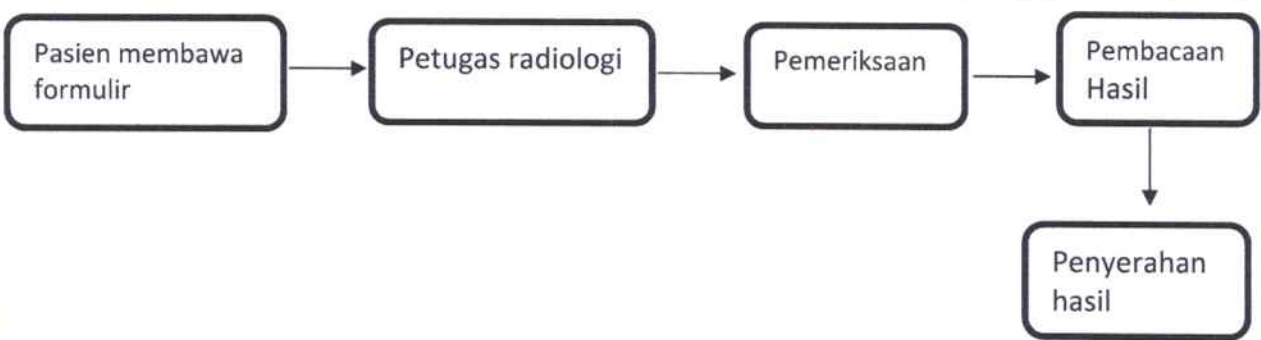
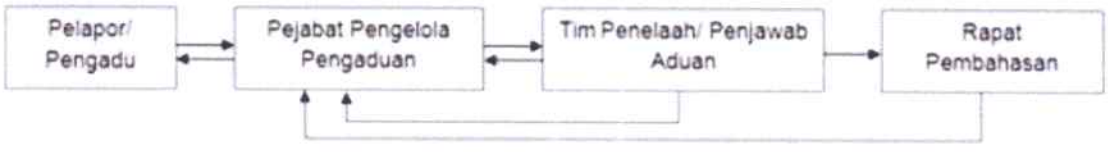
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072)

2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang b. Meja c. Kursi tunggu d. ATK e. Komputer f. Alkes (alat untuk periksa) g. WC h. APAR (alat pemadam kebakaran) i. Papan informasi
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami alur pendaftaran dan SOP pelayanan di rekam medis b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan c. Memiliki lisensi medis Dokter dan memahami SOP diagnosa pasien d. Memiliki lisensi laboratorium dan memahami SOP pelayanan laboratorium e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

8. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat rujukan/permintaan pemeriksaan Radiologi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pasien membawa formulir] --> B[Petugas radiologi] B --> C[Pemeriksaan] C --> D[Pembacaan Hasil] D --> E[Penyerahan hasil] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan radiologi Petugas radiologi menerima blanko/formulir permintaan pemeriksaan radiologi Pemeriksaan dilakukan oleh petugas radiologi terhadap pasien Pembacaan hasil radiologi oleh dokter penanggung jawab radiologi Penyerahan Hasil Rontgen kepada pasien
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	90 Menit
4.	Biaya (tarif)
	Disesuaikan dengan permintaan pemeriksaan dan status pembiayaan sesuai dengan Peraturan Gubernur No 219 Tahun 2021
5.	Produk Layanan
	Pelayanan pemeriksaan radiologi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pelapor/ Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>

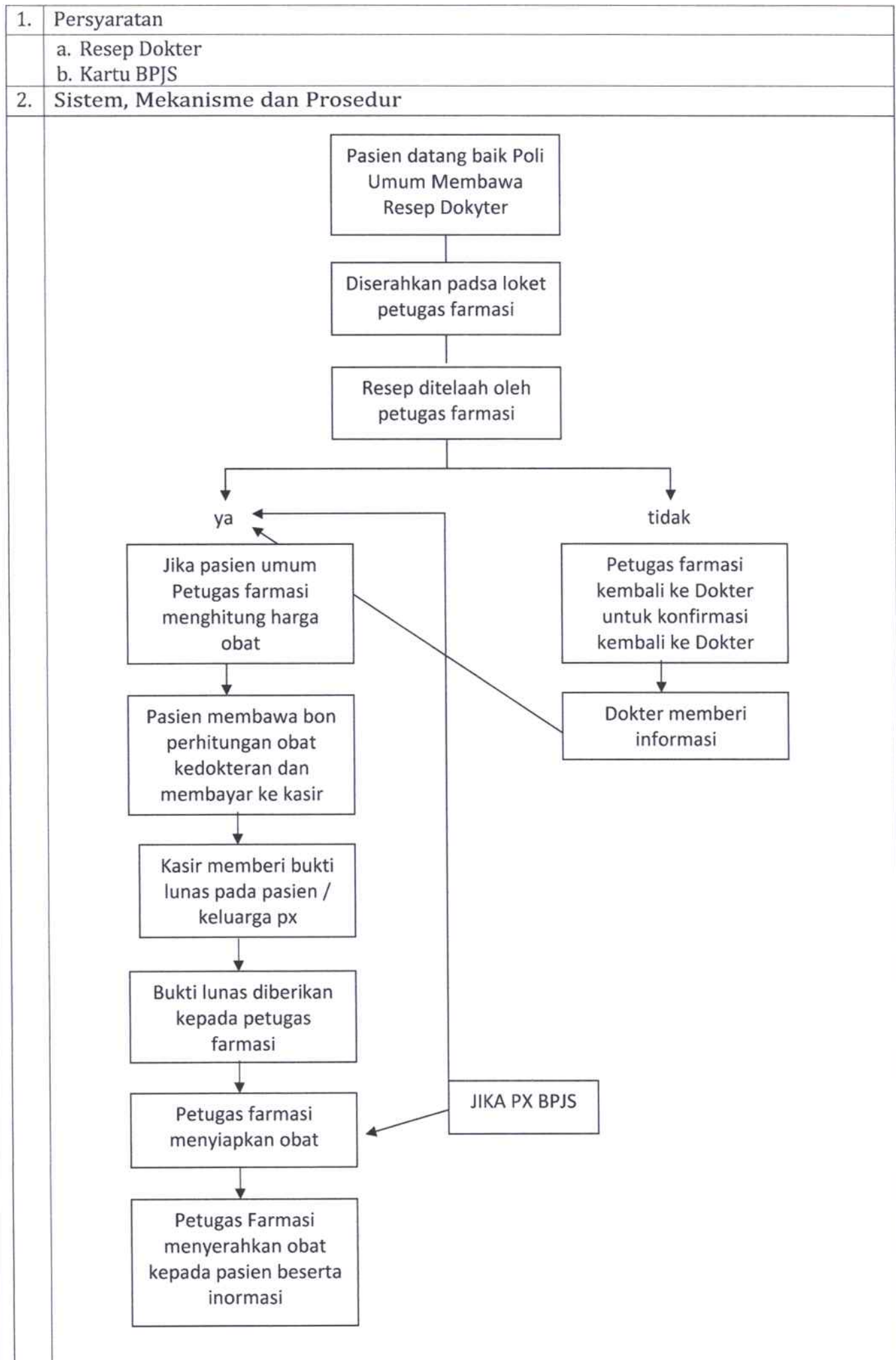
Manufacturing

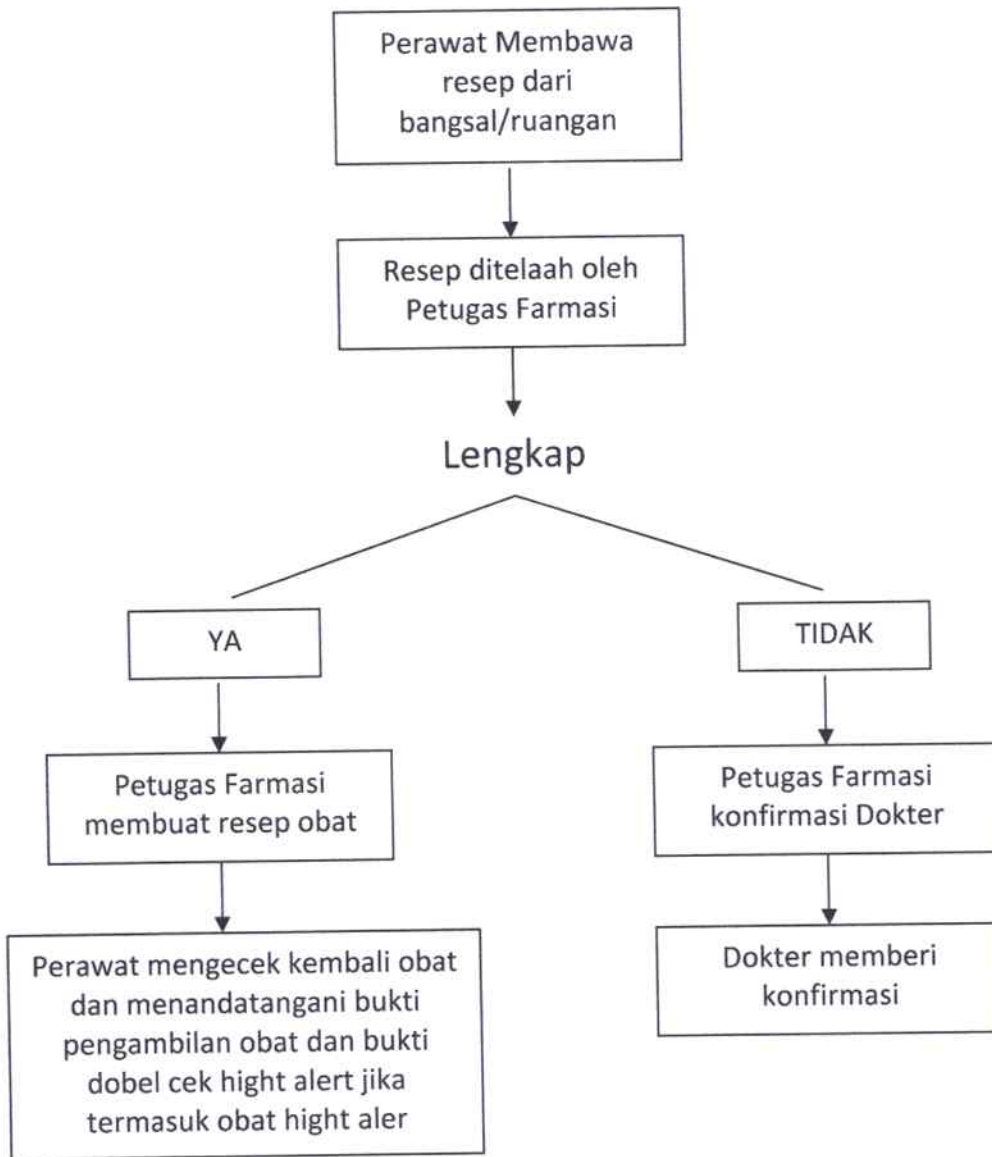
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> Ruangan Petugas radiographer. Meja

	<ul style="list-style-type: none"> d. Kursi tunggu e. ATK f. Komputer g. Rongent (alat untuk periksa) h. APAR (alat pemadam kebakaran) i. Papan informasi
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami alur pendaftaran dan SOP pelayanan di rekam medis b. Memiliki lisensi medis Dokter dan memahami SOP diagnosa pasien c. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan d. Memiliki lisensi radiografer dan memahami SOP pelayanan radiologi e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

9. STANDAR PELAYANAN FARMASI

Service Delivery





3. Jangka Waktu Penyelesaian

Kurang dari 1 Jam

4. Biaya (tarif)

Disesuaikan dengan resep dokter

5. Produk Layanan

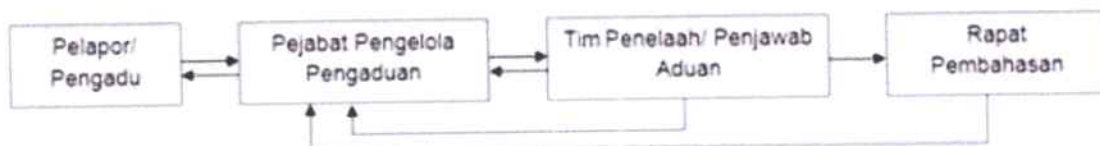
Pelayanan administrasi farmasi

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id
- 2) No Telepon : (0562) 6421136
- 3) Kotak Saran
- 4) LAPOR Admin
- 5) NO. HP/WA. 081256784013

b. Alur Penanganan Pengaduan



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

1 sampai dengan 7 hari kerja

1.	<p>Dasar Hukum</p> <p>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);</p>
2.	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <p>a. Petugas Farmasi</p> <p>b. Ruangan</p> <p>c. Meja</p> <p>d. Kursi tunggu</p> <p>e. ATK</p> <p>f. Komputer</p>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <p>a. Memahami SOP pelayanan Farmasi</p> <p>b. Memiliki lisensi apoteker dan memahami SOP pelayanan Farmasi</p> <p>c. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku</p>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS)</p> <p>b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.</p>
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>5 Orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <p>Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.</p>
8.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <p>Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.</p>

10. STANDAR PELAYANAN PPI

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Ada Laporan Infeksi Nosokomial
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Laporan kejadian kasus Infeksi Nosokomial] --> B[Pencatatan pasien inok oleh perawat pelaksana] B --> C[IPCLN] C --> D[Kepala ruangan] D --> E[IPCN] E --> F[Ketua komite PPI] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Perawat pelaksana mencatat pasien inok pada format yang tersedia Perawat pelaksana melaporkan kasus inok kepada IPCLN IPCLN koordinasi dengan kepala ruangan untuk melaporkan kepada IPCN IPCN melaporkan kepada ketua komite PPI
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Setiap hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Layanan
	Pelayanan PPI a. Pasien Infeksius b. Luka Tusuk Jarum / paparan cairan tubuh
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id No Telepon : (0562) 6421136 Kotak Saran LAPOR Admin NO. HP/WA. 081256784013 Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B D --> C </pre> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> Ruangan Meja Kursi tunggu

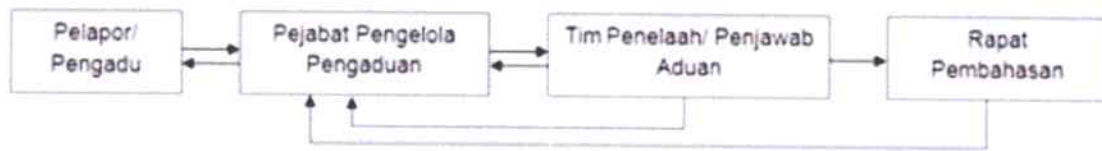
	d. ATK e. Komputer f. APAR (alat pemadam kebakaran) g. Papan informasi h. TV Edukasi i. Ruang PPI
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memiliki lisensi perawat dan atau sertifikasi pelatihan PPI b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP pelaporan infeksi nosokomial
4.	Pengawasan Internal
	a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawatjalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan yang perlu diwaspadai, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

11. STANDAR PELAYANAN SANITASI

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dari ruangan untuk perbaikan b. Inspeksi Kesehatan Lingkungan dan Survei lapangan dan ditemukan masalah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD A[LAPORAN DARI UNIT TERKAIT] -.-> B[KEPALA SEKSI MASING-MASING UNIT] A --> C[SANITASI] C --> D[PELAKSANA PENGECEKAN LAPANGAN] D --> E[INVENTARISIR KEBUTUHAN] E --> F[PERBAIKAN] F --> G[PELAPORAN] D -.-> H[KEPALA SEKSI PENUNJANG MEDIK, NON MEDIK DAN REKAM MEDIK] G -.-> I[KEPALA BIDANG PENUNJANG] H -.-> I </pre>
	<p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Laporan dari unit terkait yang dikoordinasikan dengan kepala seksi masing-masing unit kepada sanitasi b. Dilakukan pengecekan oleh petugas pelaksana lapangan sanitasi dan dikoordinasikan kepada kepala seksi penunjang medik, non medik dan rekam medik untuk dilaporkan kepada kepala bidang penunjang c. Dilakukan inventarisir kebutuhan yang diperlukan apabila diperlukan perbaikan d. Dilakukan perbaikan e. Dilaporkan penyelesaian perbaikan kepada kepala seksi penunjang medik, non medik dan rekam medik untuk diteruskan kepada kepala bidang penunjang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Setiap Hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Layanan
	Pelayanan perbaikan sanitasi dan pelayanan kesehatan lingkungan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1. Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2. No Telepon : (0562) 6421136 3. Kotak Saran 4. LAPOR Admin 5. NO. HP/WA. 081256784013

b. Alur Penanganan Pengaduan



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); c. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua dan Pemandian Umum f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun g. Keputusan menteri kesehatan nomor 1087/Menkes/SK/VIII/2010 tentang Standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Rumah Sakit
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan air bersih <ul style="list-style-type: none"> 1) Pipa 2) Bahan habis pakai 3) Peralatan tukang 4) Perlengkapan sampling air bersih 5) APD Petugas b. Pengelolaan limbah B3 medis <ul style="list-style-type: none"> 1) Incinerator 2) TPS LB3 3) Arko 4) Plastik kuning besar 5) Timbangan 6) APD Petugas c. Pengelolaan limbah cair <ul style="list-style-type: none"> 1) Saluran air limbah 2) IPAL 3) Alat swapantau air limbah 4) Perlengkapan sampling air limbah 5) APD Petugas d. Pengendalian vektor dan binatang pengganggu <ul style="list-style-type: none"> 1) Fly trap 2) Abate 3) Perangkap tikus 4) APD Petugas e. Pengawasan kualitas kesehatan lingkungan rumah sakit <ul style="list-style-type: none"> 1) Sanitarian kit 2) APD Petugas
3.	Kompetensi Pelaksana

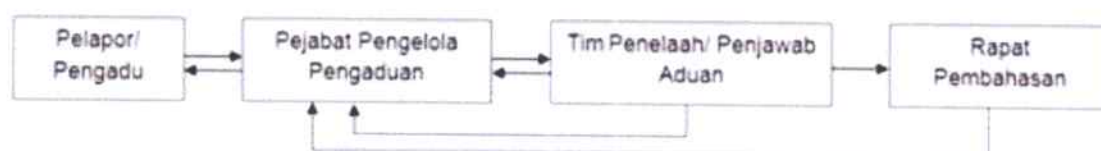
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki lisensi sanitarian dan memahami sop pelayanan sanitasi b. Mampu bekerja sama dengan tim dan memahami SOP pelayanan sanitasi
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawatjalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan menganalisa faktor risiko lingkungan yang dapat mempengaruhi derajat kesehatan Ketepatan perencanaan tindak lanjut atas faktor risiko yang ditemui
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

12. STANDAR PELAYANAN GIZI

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Rujukan dokter atau ahli gizi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD A[Penentuan macam diet pasien oleh dokter atau ahli gizi] --> B[Perawat mengisi Formulir pengajuan macam diet] B --> C[Instalasi Gizi] C --> D[Penyiapan macam diet sesuai jadwal] D --> E[Pramusaji ruang rawat] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Setiap penderita berdasarkan macam diet yang telah ditentukan oleh dokter atau ahli gizi dimintakan dietnya sesuai dengan porsi ke instalasi gizi. Permintaan diet dilakukan oleh perawat/petugas dengan mengajukan formulir pengajuan yang mencantumkan: <ol style="list-style-type: none"> Nama pasien, jam, dan tanggal mulai dirawat. Nomor RM dan nomor register. Macam diet, komponen diet, jumlah/dosis, dan porsinya. Kelas perawatan penderita dirawat di ruang rawat inap. Nama petugas yang meminta. Pengajuan permintaan diet dilakukan pada sebelum jam 06.00 untuk makan pagi, sebelum jam 11.00 untuk makan siang, dan sebelum jam 16.00 untuk makan sore/malam. Bagi penderita yang masuk ruang rawat inap setelah melewati jam makan pada jadwal saat itu maka pemberian makanan akan di berikan pada jam makan setelahnya. Pengajuan permintaan diet dapat sesuai dengan buku diet ditambah dengan ada tidaknya perubahan diet atau pembatalan diet. Pramusaji ruang rawat bertugas mengambil dan membagi diet kepada pasien, dimana jam pengambilan diet ditentukan oleh bagian instalasi gizi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	2-3 jam
4.	Biaya (tarif)
	Indeks makan minum pasien perhari per 3x makan Rp 30.000,00.
5.	Produk Layanan
	Pelayanan gizi (menyediakan makanan dan minuman pasien Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id No Telepon : (0562) 6421136 Kotak Saran LAPOR Admin NO. HP/WA. 081256784013

b. Alur Penanganan Pengaduan



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan; Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 26 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktek Tenaga Gizi; Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1333 tahun 1999 tentang Standar Pelayanan Gizi Rumah Sakit; Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan; Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang kualitas pangan yang dikonsumsi harus memenuhi beberapa criteria, diantaranya adalah aman, bergizi, bermutu, dan dapat terjangkau oleh daya beli masyarakat; Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang Kesehatan & Kepmenkes Nomor 715/Menkes/SK/V/2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Jasaboga; Menurut UU RI No. 7 tentang Pangan Tahun 1996, Pasal 16 ayat (1) "Setiap orang yang memproduksi pangan untuk diedarkan dilarang menggunakan bahan apa pun sebagai kemasan pangan yang dinyatakan terlarang dan atau yang dapat melepaskan cemaran yang merugikan atau membahayakan kesehatan manusia" dan ayat (3) "Pemerintah menetapkan bahan yang dilarang digunakan sebagai kemasan pangan dan tata cara pengemasan pangan tertentu yang diperdagangkan"; Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tanggal 6 Februari 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 374/Menkes/SK/III/2007 tanggal 27 Maret 2007 tentang Standar Profesi Gizi; Peraturan Menkes RI Nomor 161/Menkes/Per/I/2010 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan; Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit; Permenkes Nomor 749a/Menkes/Per/XII/1989 tentang Rekam Medis; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 722/Menkes/Per/IX/88 tentang Bahan Tambahan Makanan.
2.	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruangan Meja Kursi Alat masak Alat makan APD APAR (alat pemadam kebakaran) Papan informasi
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> Memiliki lisensi ahli gizi Memahami SOP pelayanan gizi Memahami SOP penyaluran diet pasien
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> SPI (Satuan Pengawas Internal RS)

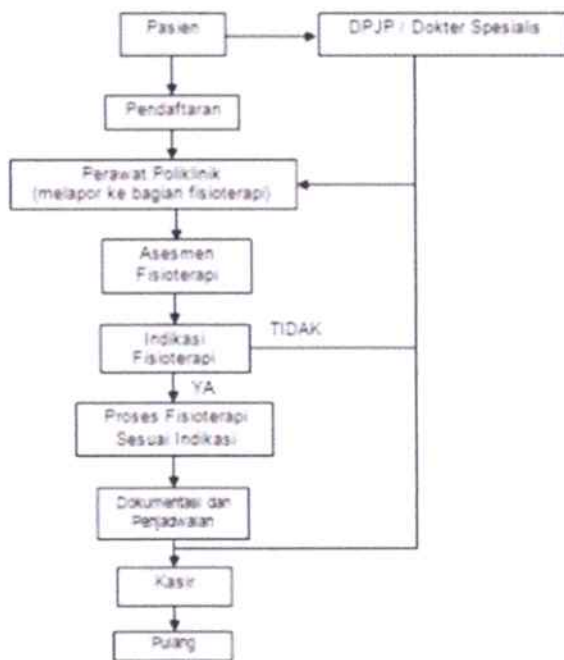
	b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawatjalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana 26 orang
6.	Jaminan Pelayanan Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan penyajian makanan ,diet kepastian ketetapan waktu pasien makan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

13. STANDAR PELAYANAN FISIOTERAPI

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi kartu identitas diri b. Surat rujukan (BPJS)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur

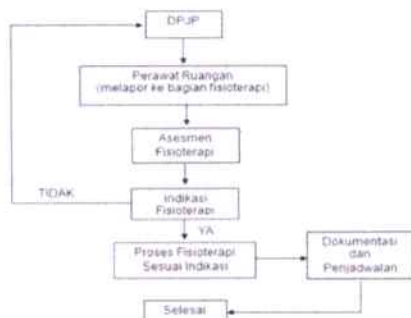
RAWAT JALAN



Prosedur:

- a. Pasien dengan rujukan atau permintaan fisioterapi oleh DPJP melakukan pendaftaran di Poliklinik
- b. Perawat poliklinik dibawah koordinasi dokter melapor kepada fisioterapi
- c. Dilakukan asesmen fisioterapi
- d. Penentuan indikasi fisioterapi untuk dilanjutkan proses fisioterapi jika sesuai indikasi, dan dikonsultasikan kembali ke DPJP apabila tidak sesuai indikasi
- e. Penentuan Jadwal fisioterapi dan dokumentasi
- f. Penyelesaian administrasi pembayaran di kasir
- g. Pasien diperbolehkan pulang

Rawat Inap



Prosedur:

- a. Permintaan fisioterapi oleh DPJP kepada perawat ruangan
- b. Perawat ruangan melapor ke bagian fisioterapi
- c. Dilakukan asesmen fisioterapi
- d. Penentuan indikasi fisioterapi untuk dilanjutkan proses fisioterapi jika sesuai indikasi, dan dikonsultasikan kembali ke DPJP apabila tidak sesuai indikasi

	e. Penentuan Jadwal fisioterapi dan dokumentasi f. Prosedur selesai pasien kembali ke bangsal perawatan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian 120 menit
4.	Biaya (tarif) Umum : Sesuai perda retribusi jasa umum yang berlaku (Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No 219 Tahun 2021) BPJS : Gratis
5.	Produk Layanan Pelayanan instalasi fisioterapi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 b. Alur Penanganan Pengaduan <pre>graph LR; A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan]; B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan]; C --> D[Rapat Pembahasan]; D --> C; C --> B; B --> A;</pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja

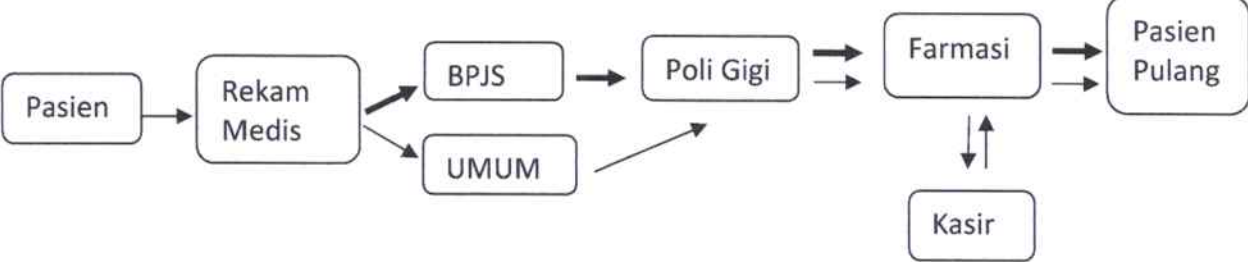

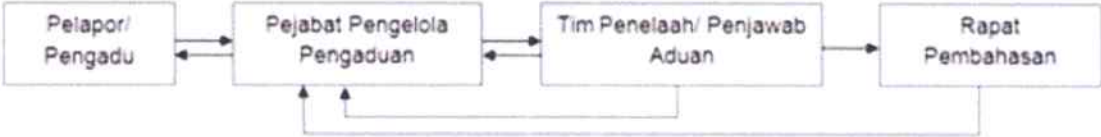
Manufacturing

1.	Dasar Hukum a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); c. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MenKes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas a. Ruangan b. Meja c. Tempat tidur d. Kursi e. Infra red f. UST g. EST h. SWD
3.	Kompetensi Pelaksana Memiliki lisensi Fisioterapis dan memahami sop pelayanan fisioterapi
4.	Pengawasan Internal a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawatjalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, tepat-prosedur, tepat-pasien, pengurangan resiko terkait pelayanan kesehatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

14. STANDAR PELAYANAN GIGI

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi kartu identitas diri Surat rujukan (BPJS) atau permintaan pemeriksaan gigi
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p>Rawat Jalan</p>  <pre> graph LR Pasien --> Rekam_Medis[Rekam Medis] Rekam_Medis --> BPJS Rekam_Medis --> UMUM BPJS --> Poli_Gigi[Poli Gigi] UMUM --> Poli_Gigi Poli_Gigi --> Farmasi Farmasi --> Pasien_Pulang[Pasien Pulang] Kasir <--> Farmasi </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien datang membawa rujukan atau form permintaan pemeriksaan gigi Pasien melakukan pendaftaran di rekam medis Dilakukan pemeriksaan di poli gigi Pasien BPJS mengambil obat di farmasi dan diperbolehkan pulang Sedangkan untuk pasien umum menunggu perhitungan harga obat Pasien umum menyelesaikan administrasi pembayaran dikasir Pasien umum kembali ke farmasi untuk menebus obat dan diperbolehkan pulang <p>Rawat Inap</p>  <pre> graph LR Pasien --> Dokter_ruangan[Dokter ruangan] Dokter_ruangan --> Poli_Gigi[Poli Gigi] Poli_Gigi --> Farmasi Farmasi --> Ruang_rawat[Ruang rawat] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien dengan keluhan dikonsulkan ke dokter ruangan Dilakukan pemeriksaan di poli gigi Pengambilan obat di farmasi Pasien kembali ke ruang perawatan
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Setiap Hari kerja</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Umum : Sesuai perda retribusi jasa umum yang berlaku (Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No 219 Tahun 2021)</p> <p>BPJS : Gratis</p>
5.	<p>Produk Layanan</p> <p>Asuhan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id No Telepon : (0562) 6421136 Kotak Saran LAPOR Admin NO. HP/WA. 081256784013 Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR Pelapor_Pengadu[Pelapor/ Pengadu] --> Pejabat_Pengelola_Pengaduan[Pejabat Pengelola Pengaduan] Pejabat_Pengelola_Pengaduan --> Tim_Penelaah_Penjawab_Aduan[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] Tim_Penelaah_Penjawab_Aduan --> Rapat_Pembahasan[Rapat Pembahasan] Rapat_Pembahasan --> Pejabat_Pengelola_Pengaduan </pre>

- c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara RepublikIndonesia Nomor 4431); b. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); c. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indeonesia Tahun 2009 Nomor 144,Tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/Menkes/PER/ IX/2011 tentang Standar Pelayanan Kedokteran; e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 2052 / Menkes /PER/X/2011 tentang izin praktik dan pelaksanaan praktik Kedokteran (Berita Negara RepublikIndonesia Tahun 2011 Nomor 671); f. Peraturan Menteri Kesehatan Noomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan Kesehatan pada jaminan Kesehatan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1400); g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentangPanduan Praktek klinis bagi dokter di fasilitas pelayanankesehatan primer (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 231);
2.	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Dokter dan Perawat gigi : Sebagai ruangan untuk administrasi, didalamnya terdapat : <ul style="list-style-type: none"> 1) 1 meja dokter 2) 1 meja perawat 3) 1 Meja komputer 4) 1 Lemari Arsip 5) 1 set computer 6) 3 kursi kantor 7) wastafel 8) 1 tempat sampah injak non infeksius b. Ruang tindakan : <ul style="list-style-type: none"> 1) 1 meja dokter 2) 1 kursi 3) 1 kursi operator 4) Kaca mulut 5) Eksavator 6) Sonde 7) Pinset 8) Bor intan (Diamond Bur Assorted) untuk air jet handpiece (Kecepatan tinggi) ,(round, inverted, danfissure) 9) Bor Intan kontra angle hand piece conventioinal (kecepatan rendah), (round, inverted,fissure) Plastik filling instrument 10)Burnisher 11)Sement stopper 12)Light Curing 13)Matrix Holder 14)Periodontal probe 15)Sement Spatel 16)Alat – Alat Exodontia : <ul style="list-style-type: none"> • Bein lurus besar

	<ul style="list-style-type: none"> • Bein lurus Kecil • Cryer Distal • Cryer Mesial <p>17) Set Tang Pencabutan Dewasa :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tang gigi anterior rahang atas dewasa • Tang gigi premolar rahang atas • Tang gigi molar kanan rahang atas • Tang gigi molar kiri rahang atas • Tang molar 3 rahang atas • Tang sisa akar gigi anterior rahang atas <p>18) Tang sisa akar gigi posterior rahang atas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tang gigi molar 3 rahang bawah • Tang akar sisa rahang bawah <p>19) Set Tang Pencabutan Gigi Anak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tang sisa akar rahang atas <p>20) Skalpel</p> <p>21) Blade</p> <p>22) Baki logam tempat alat steril bertutup</p> <p>23) Korentang, penjepit sponge (forester)</p> <p>24) Lemari peralatan</p> <p>25) Lempeng kaca pengaduk semen</p> <p>26) Desinfektor</p> <p>27) Dappen glass</p> <p>28) Toples kapas logam dengan pegas dan tutup (50x70 mm)</p> <p>29) Toples Pembuangan kapas (50x75 mm)</p> <p>30) Neir Bekken</p> <p>31) Scaler Ultrasonic</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memiliki lisensi dokter gigi dan memahami SOP pelayanan gigi</p> <p>b. Memiliki lisensi perawat gigi dan memahami SOP pelayanan gigi</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS)</p> <p>b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawatjalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepatlokasi, tepat prosedur, tepat pasien, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

15. STANDAR PELAYANAN IPSRS (INSTALASI PRASARANA RUMAH SAKIT)

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Laporan dari semua pihak tentang kerusakan fisik maupun instalasi atau teknisi lainnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD A[LAPORAN DARI UNIT TERKAIT] -.-> B[KEPALA SEKSI MADING-MADING UNIT] A --> C[IPRSRS] C --> D[PELAKSANA PENGECEKAN LAPANGAN] D --> E[INVENTARISIR KEBUTUHAN] E --> F[PERBAIKAN] F --> G[PELAPORAN] G -.-> H[KEPALA SEKSI PENUNJANG MEDIK, NON MEDIK DAN REKAM MEDIK] D -.-> H H -.-> I[KEPALA BIDANG PENUNJANG] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Laporan dari unit terkait yang dikoordinasikan dengan kepala seksi masing-masing unit kepada IPSRS Dilakukan pengecekan oleh petugas pelaksana lapangan IPSRS dan dikoordinasikan kepada kepala seksi penunjang medik, non medik dan rekam medik untuk dilaporkan kepada kepala bidang penunjang Dilakukan inventarisir kebutuhan yang diperlukan apabila diperlukan perbaikan Dilakukan perbaikan Dilaporkan penyelesaian perbaikan kepada kepala seksi penunjang medik, non medik dan rekam medik untuk diteruskan kepada kepala bidang penunjang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kurang dari 1 (satu) jam
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Layanan
	Pelayanan Sarana prasarana rumah sakit
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] </pre>

- | |
|---|
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
1 sampai dengan 7 hari kerja |
|---|

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indeonesia Tahun 2009 Nomor 144,Tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); b. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); c. Peraturan Gubenur No.72 Tahun 2008 Tentang tugas pokokdan fungsi dan tata kerja Rumah Sakit Jiwa Prov Kalbar.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Tempat kerja di instalasi Pemeliharaan Sarana Prasarana <ul style="list-style-type: none"> 1) Ruang kerja IPSRS 2) Workshop Perbengkelan 3) Ruang Mesin Genset b. Pasilitas Peralatan Kerja <ul style="list-style-type: none"> 1) Meja Kerja 2) Kursi Kerja 3) Komputer PC 4) Filling Kabinet 5) Radio 6) Jam Dinding c. Peralatan kerja Teknik Elektromedik <ul style="list-style-type: none"> 1) Peralatan pengukuran 2) Alat Bantu 3) Bahan Kerja d. Peralatan kerja non medis <ul style="list-style-type: none"> 1) Mesin Las 2) Tool Set 3) Bahan Kerja e. Peralatan Kerja Tehnik Sipil <ul style="list-style-type: none"> 1) Kunci Pipa 2) Las Karbit 3) Gerinda
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>Keselamatan kerja semua Petugas IPSRS yang berada dilingkungan daerah berbahaya harus menggunakan pelindung diri terutama :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang kerja enset menggunakan sepatu, penutup telinga, sarung tangan, dan penutup debu b. Ruang kerja pengelasan menggunakan sepatu karet pelindung mata,sarung tangan. c. Ruang medical Menggunakan sepatu ,dan penutup hidung serta sarung tangan. d. Ruang instalatir listrik menggunakan sepatu sarung tangan dan alat pelindung lainnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>Evaluasi dilakukan oleh kepala Instalasi dan staf sebagai berikut</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinator bersama staf setiap hari 2. Rapat Koordinasi & Evaluasi oleh Ka IPSRS bersama Kepala Seksi Sebulan sekali.

16. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MENTAL

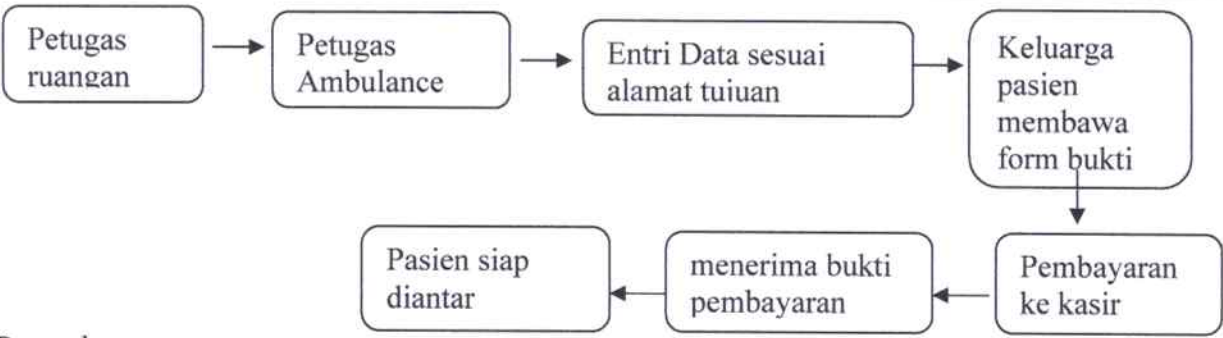
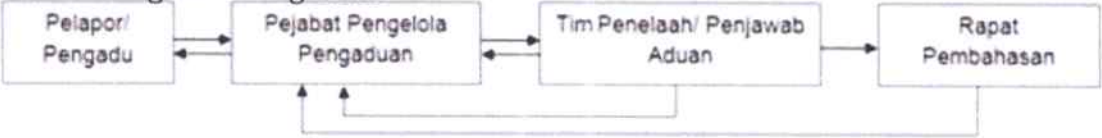
Service Delivery

1.	Persyaratan
	Pasien jiwa rawat inap yang telah dilakukan tindakan preventif dan kuratif dan siap melanjutkan rehabilitatif
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A(Pasien Jiwa Bangsal) --> B(Ka. Instal Rehab mental) B --> C(Pendistribusian sesuai bakat dan minat) C --> D(Instruktur) D --> E(Bimbingan & Keterampilan) E --> F(Evaluasi & laporan) F --> G(Bangsal Perawatan) </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Serah terima pasien jiwa bangsal oleh perawat dan ka. Instal rehab mental Pendistribusian kepada masing-masing instruktur sesuai bakat dan minat Instruktur menerima pasien dan menyiapkan bahan, alat dan pencatatan yang akan digunakan Dilakukan bimbingan & keterampilan Dilakukan evaluasi perkembangan pasien dan dibuat laporan Petugas rehab mengantar pasien kembali ke bangsal perawatan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Setiap hari kerja Jam 08.00-11.00
4.	Biaya (tarif)
	Disesuaikan dengan permintaan pemeriksaan dan status pembiayaansesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 219 Tahun 2021
5.	Produk Layanan
	<ol style="list-style-type: none"> Terapi Aktivitas Kelompok Terapi Kesenian Terapi Kerajinan Tangan Terapi Pertanian Terapi Tata Boga Terapi Olahraga Terapi Kerohanian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A(Pelapor/Pengadu) --> B(Pejabat Pengelola Pengaduan) B --> C(Tim Peneleah/ Penjawab Aduan) C --> D(Rapat Pembahasan) D --> B C --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>

1.	<p>Dasar Hukum</p> <p>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);</p> <p>c. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</p> <p>d. Undang - Undang No.3 Tahun 1966 Tentang Kesehatan Jiwa.</p> <p>e. Permenkes No 24/MENKES/SKII/1978 Tentang Penyelenggaraan Pasien Rehabilitasi Mental.</p>
2.	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <p>a. Ruangan</p> <p>b. Meja</p> <p>c. Kursi tunggu</p> <p>d. ATK</p> <p>e. Komputer</p> <p>f. Alkes (alat untuk periksa)</p> <p>g. WC penderita berkebutuhan khusus</p> <p>h. Ruang Menyusui</p> <p>i. APAR (alat pemadam kebakaran)</p> <p>j. Papan informasi</p> <p>k. TV Edukasi</p> <p>l. Ruang PKRS</p>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <p>a. Memahami alur pendaftaran dan SOP di rekam medis</p> <p>b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan</p> <p>c. Memiliki lisensi medis Dokter dan memahami SOP diagnosa pasien</p> <p>d. Memiliki Lisensi Farmasi dan memahami SOP pelayanan farmasi</p> <p>e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku</p>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS)</p> <p>b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.</p>
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>5 Orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <p>Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.</p>
8.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <p>Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.</p>

17. STANDAR PELAYANAN AMBULANCE

Service Delivery


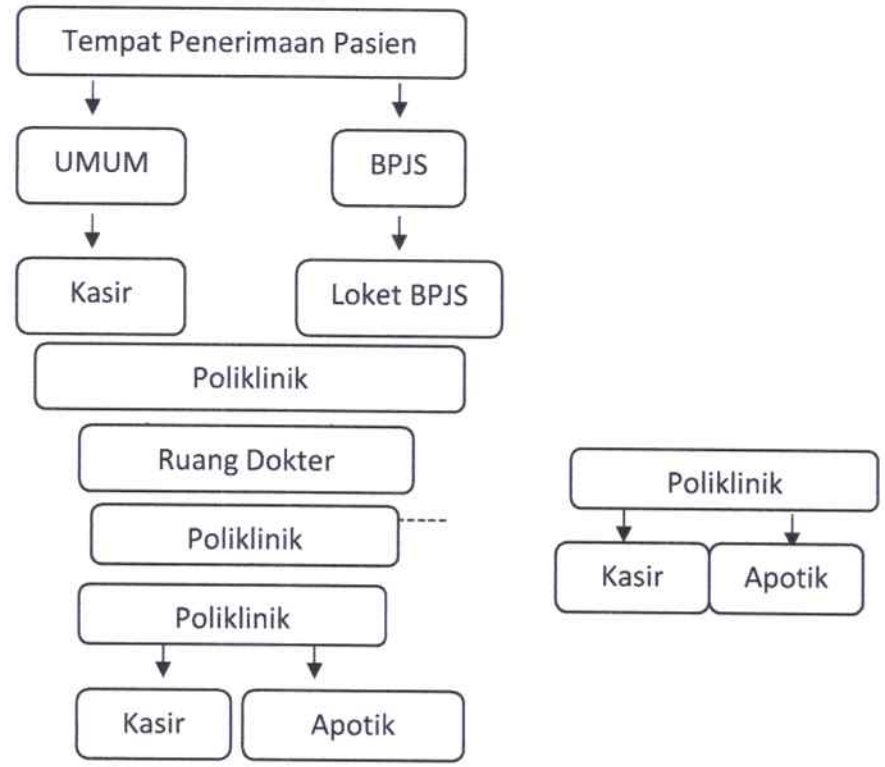
1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Kartu Identitas KTP Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (pasien dengan Jaminan). Surat Jalan rangkap 3 (1 untuk pos satpam, 1 klaim BPJS, 1Arsip) Surat Permintaan dari Ruangan Surat Izin pulang dari kasir Bukti kuitansi pembayaran dari kasir
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph TD A[Petugas ruangan] --> B[Petugas Ambulance] B --> C[Entri Data sesuai alamat tujuan] C --> D[Keluarga pasien membawa form bukti] D --> E[Pembayaran ke kasir] E --> F[menerima bukti pembayaran] F --> G[Pasien siap diantar] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas ruangan menghubungi Petugas Ambulance Petugas ruangan mengisi Form Permintaan Ambulance Petugas Ambulans melakukan entri Permintaan Ambulancesesuai dengan alamat tujuan Keluarga pasien membawa Form Bukti PermintaanAmbulance ke kasir Keluarga pasien menerima bukti pembayaran Ambulance dan menunjukkan bukti tersebut ke petugas ruangan dan petugasAmbulance Pasien siap diantar ke alamat tujuan
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p>
	<p>Setiap hari kerja</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p>
	<p>Biaya Ambulance Rp 6.000 per km</p>
5.	<p>Produk Layanan</p>
	<p>Pelayanan Ambulance (Pelayanan Antar)</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id No Telepon : (0562) 6421136 Kotak Saran LAPOR Admin NO. HP/WA. 081256784013
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] C --> B D --> B D --> C </pre>
	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>

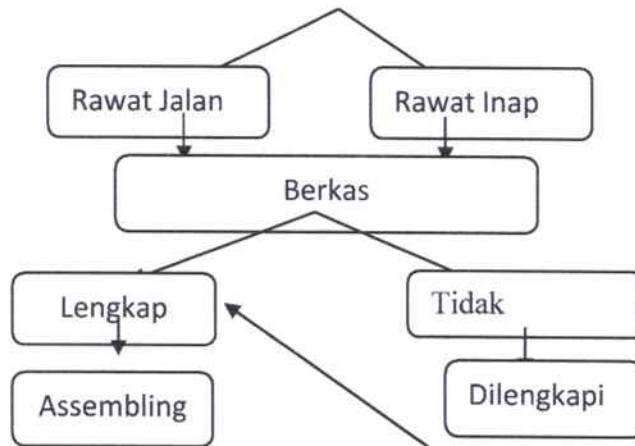
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	a. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 143/MENKES-KESOS/SKII/2001 Tahun 2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik
	b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional Pasal 29 Pelayanan Ambulance
	c. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu
	d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
	e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	a. Mobil Ambulance
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memiliki Lisensi Mengemudi
4.	Pengawasan Internal
	a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS)
	b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit
5.	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

18. STANDAR PELAYANAN REKAM MEDIS

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas Diri Rujukan Dari Faskes atau Dokter Kartu Berobat Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Surat Permintaan Persetujuan dari Profesional Pemberi Asuhan (PPA)
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p style="text-align: center;">ALUR PEMBUATAN SURAT KETERANGAN MEDIS</p>  <pre> graph LR A[Pendaftar] --> B[Rekam Medik] B --> C[Permohonan Pembuatan Surat Keperluan] C --> D[Persetujuan] D --> E[Pembuatan Surat Keterangan Medis] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pendaftar ke rekam medik mengajukan permohonan pembuatan surat Keterangan Medis (Skbn, Skkj, Surat Rujukan, Surat Psikolog, Surat Kematian, Surat Lari, Surat Istirahat, Surat Perawatan, Surat Visum Et Repertum Psikiatrikum dan Surat Medis Lainnya) Persetujuan untuk mendapatkan surat keperluan Dilakukan Pembuatan surat keterangan medis <p style="text-align: center;">ALUR PENERIMAAN PASIEN</p>  <pre> graph TD A[Tempat Penerimaan Pasien] --> B[UMUM] A --> C[BPJS] B --> D[Kasir] C --> E[Loket BPJS] D --> F[Poliklinik] E --> F F --> G[Ruang Dokter] G --> H[Poliklinik] H --> I[Poliklinik] I --> J[Kasir] I --> K[Apotik] </pre>



Prosedur:

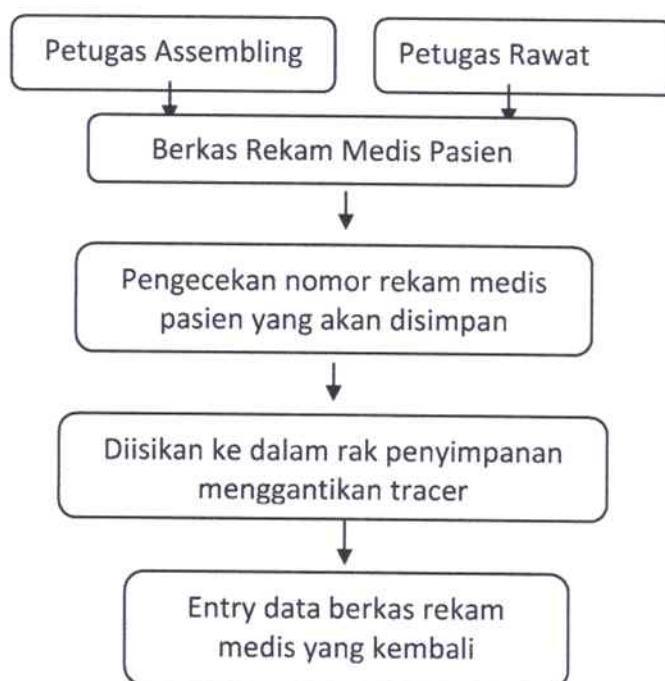
- Pasien menuju tempat penerimaan pasien dan dipisahkan berdasarkan jenis status pembayaran terkonfirmasi Umum atau BPJS
- Pasien umum diarahkan menuju kasir untuk membayar biaya awal pendaftaran sedangkan pasien BPJS diarahkan menuju loket BPJS
- Pasien umum dan BPJS menuju Poliklinik untuk dilakukan pengecekan tanda-tanda vital oleh perawat dan kemudian dilakukan pemeriksaan oleh dokter
- Pasien kembali ke poliklinik menunggu resep dan diarahkan ke apotik untuk pengambilan obat, Pasien umum menyelesaikan administrasi pembayaran obat di kasir
- Dipisahkan berkas rawat jalan dan rawat inap dari farmasi
- Berkas yang lengkap dilanjutkan assembling sedangkan berkas yang tidak lengkap akan dilengkapi sesuai prosedur.



Prosedur:

- Berkas rekam medis pasien pulang dilakukan cek kelengkapan sesuai prosedur
- Berkas rekam medis pasien pulang yang sudah lengkap dilanjutkan proses assembling
- Sedangkan berkas rekam medis pasien pulang yang tidak lengkap dikembalikan ke bangsal untuk dilengkapi agar dapat dilanjutkan proses assembling.

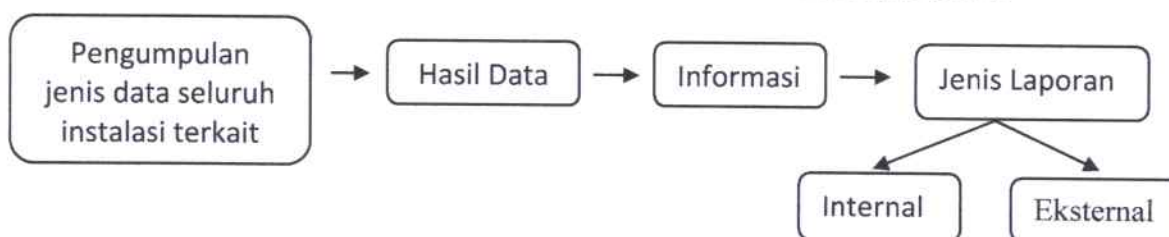
ALUR FILLING BERKAS REKAM MEDIS



Prosedur:

- Berkas rekam medis diterima dari petugas assembling dan dari petugas rawat jalan
- Dilakukan pengecekan nomor rekam medis pasien yang akan disimpan
- Dilakukan proses penggantian tracer dari rak penyimpanan dan menggantinya dengan rekam medis pasien
- Dilakukan entry data rekam medis pasien yang kembali

ALUR PEMBUATAN LAPORAN INTERNAL DAN EKSTERNAL



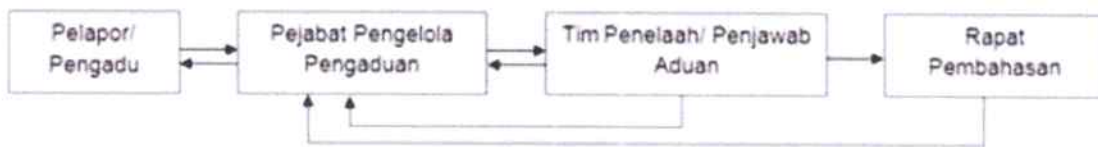
Prosedur:

- Data harian, bulanan dan tahunan dari seluruh instalasi terkait dikumpulkan, kemudian hasil data tersebut diolah menjadi informasi
- Informasi yang diperoleh dibuat menjadi laporan harian, bulanan dan tahunan
- Laporan internal dilaporkan atas permintaan internal Rumah Sakit, sedangkan laporan eksternal meliputi Laporan SIRS Online, laporan Dinkes Kota Singkawang dan laporan lainnya sesuai permintaan

3.	Jangka Waktu Penyelesaian Setiap hari kerja
4.	Biaya (tarif) Disesuaikan dengan permintaan pemeriksaan dan status pembiayaan sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 219 Tahun 2021
5.	Produk Layanan a. Pelayanan administrasi pasien rawat jalan, rawat inap b. Pelayanan administrasi surat medis c. Pelayanan administrasi berkas rekam medis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin

5) NO. HP/WA. 081256784013

b. Alur Penanganan Pengaduan



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatanb. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);c. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;d. Permenkes Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medise. Permenkes Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none">a. Tempat Penerimaan Pasien<ul style="list-style-type: none">1) Komputer2) Printer3) UPS4) ATK5) Form Rekam Medis6) Sampul Berkas Rekam Medis7) Stiker8) Kertas HVS9) APD Petugas10) Jaringan internetb. Assembling Berkas Rekam Medis<ul style="list-style-type: none">1) Buku Besar KRS2) Bon Kelengkapan Berkas3) Berkas Rekam Medis4) Komputer5) Printer6) ATK7) Kertas HVS8) Jaringan Internet9) APD Petugasc. Filling Berkas Rekam Medis<ul style="list-style-type: none">1) Komputer2) Printer3) ATK4) Berkas Rekam Medis5) Form Rekam Medis6) Lemari Penyimpanan Form Rekam Medis7) Lemari Roll O'Pack8) Kertas HVS9) Jaringan Internet10) APD Petugasd. Pembuatan Surat Keterangan Medis<ul style="list-style-type: none">1) Komputer2) Printer3) Kertas HVS4) Kertas KOP Rumah Sakit5) Berkas Rekam Medis6) APD Petugase. Pembuatan Laporan Internal dan Eksternal

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Komputer 2) Printer 3) Kertas HVS 4) Kertas KOP Rumah Sakit 5) Jaringan Internet 6) APD Petugas
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki lisensi Rekam Medis dan memahami alur pelayanan rekam medis b. Mengetahui SOP alur berkas rekam medis
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan berjenjang dilakukan oleh Kepala Instalasi Rekam Medis, Kepala Seksi Penunjang Medik, Non Medik dan Rekam Medik, Kepala Bidang Penunjang dan Direktur Rumah Sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	8 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

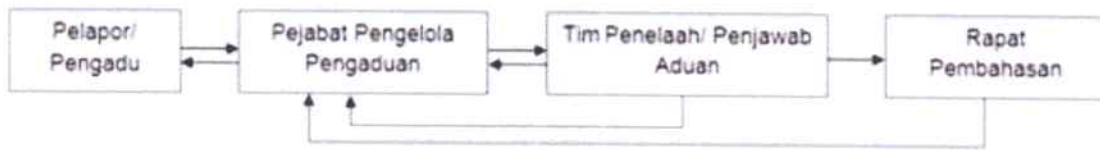
19.STANDAR PELAYANAN LOUNDRY

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Formulir Permintaan Pelayanan Laundry dari Ruang Perawatan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD A[Petugas Bangsal] --> B[Formulir Penyerahan] B --> C[Linen kotor] C --> D[Petugas laundry] D --> E[Penimbangan & rekapitulasi] E --> F[Pemilahan linen sesuai jenis] F --> G[Prosedur pembersihan dan perapian linen] G --> H[Pengepakan sesuai] H --> I[Pengelompokan sesuai bangsal] I --> J[Ruang linen bersih] J --> K[Pendistribusian ke bangsal] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas bangsal pelayanan menyerahkan linen kotor kepada petugas laundry dengan mencatat jumlah linen kotor yang diserahkan berdasarkan formulir permintaan Jadwal penyerahan linen kotor dari ruang perawatan ke laundry; pagi jam 08.00 Wib - 09.00 Wib. Jadwal Pengambilan linen bersih dari ruang laundry ke ruang perawatan; sore jam 13.00 Wib - 14.00 Wib. Petugas laundry membawa linen kotor dengan troli ke tempat pencucian Linen ditimbang oleh petugas laundry disaksikan oleh perawat Rumah Sakit, hasil penimbangan laundry dicatat oleh petugas laundry dalam buku rekapitulasi cucian Linen kotor dipilah di ruang pemilahan oleh petugas laundry sesuai dengan tingkat kekotoran, jenis linen, warna linen dan infeksius/non infeksius Linen yang sudah dipilah dimasukkan ke dalam mesin cuci untuk dilakukan proses pencucian Linen yang telah selesai diproses pencucian kemudian diperas di mesin pemeras, kemudian dikeringkan Setelah linen kering dilanjutkan dengan proses pelipatan dan proses penyetricaan Linen yang telah disetrica kemudian dipilah sesuai nama masing-masing unit pelayanan dengan jumlah sesuai dengan formulir permintaan linen kotor yang masuk Linen disimpan dikelompokkan sesuai dengan nama unit yang tertera di ruang penyimpanan linen bersih Linen yang sudah bersih dan siap digunakan, didistribusikan ke masing-masing unit
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<ol style="list-style-type: none"> Setiap hari kerja Waktu yang dibutuhkan selama 6 jam
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Layanan
	Pelayanan Laundry
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id No Telepon : (0562) 6421136 Kotak Saran LAPOR Admin

5) NO. HP/WA. 081256784013

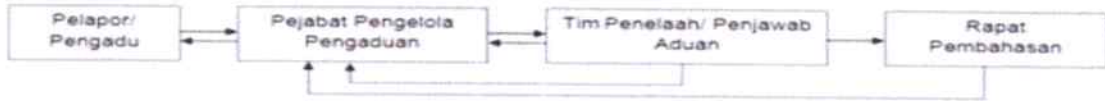
c. Alur Penanganan Pengaduan



d. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

1) 1 sampai dengan 7 hari kerja

Alur Penanganan Pengaduan

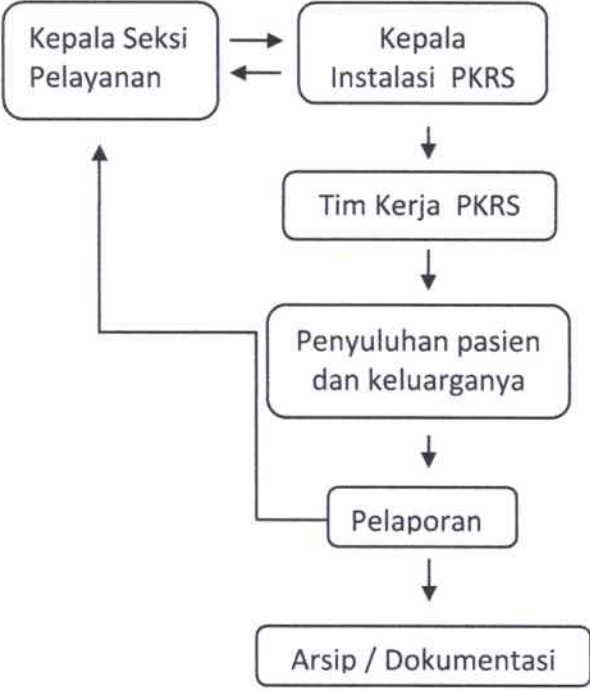
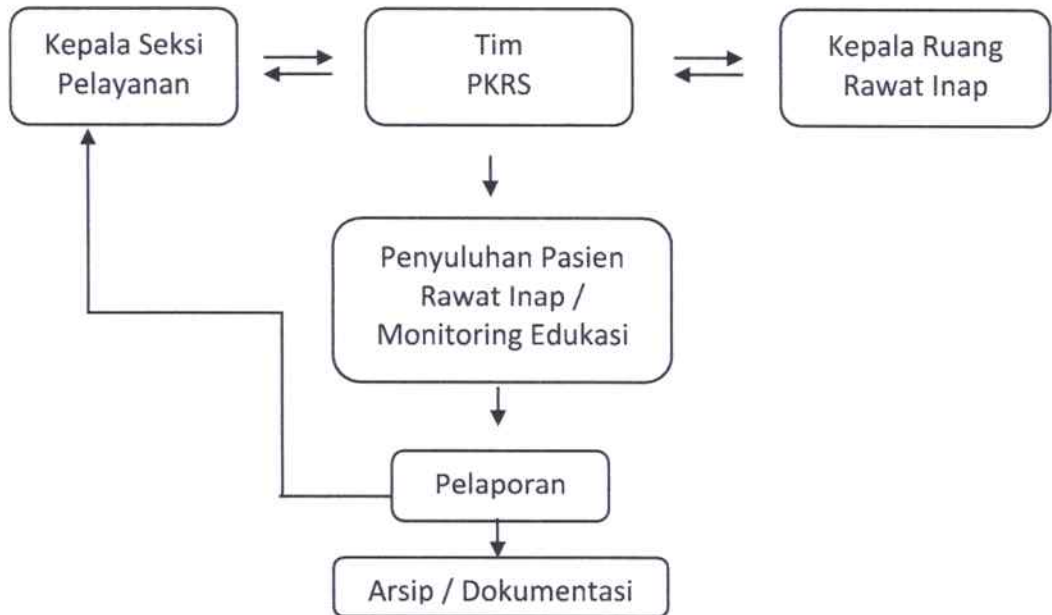


Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang RumahSakit (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan MinimalRumah Sakit d. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1087/Menkes/SK/VIII/2011 tentang Standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Rumah Sakit
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mesin Cuci Manual 10 Kg sebanyak 3 unit b. Mesin Cuci Otomatis 10 kg sebanyak 3 unit c. Mesin Pengering sebanyak 2 unit
3.	Kompetensi Pelaksana
	Memahami SOP pelayanan laundry
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala Instalasi Fisioterapi, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Gigi, KepalaBidang Pelayanan, Wakil Direktur I, dan Direktur.
5.	Jumlah Pelaksana
	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi, peningkatan komunikasi yang efektif, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluas kinerja dilakukan secara berkala dalam satuanwaktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai

20. STANDAR PELAYANAN PKRS

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Rencana Program Kerja
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<p style="text-align: center;">ALUR PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT RAWAT JALAN</p>  <pre> graph TD A[Kepala Seksi Pelayanan] <--> B[Kepala Instalasi PKRS] B --> C[Tim Kerja PKRS] C --> D[Penyuluhan pasien dan keluarganya] D --> E[Pelaporan] E --> F[Arsip / Dokumentasi] E --> A </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Instalasi PKRS berkoordinasi bersama Kepala Seksi Pelayanan membentuk tim kerja PKRS Tim kerja PKRS bersama melakukan penyuluhan pasien dan keluarganya sesuai jadwal Laporan kegiatan yang dilakukan di laporkan kepada kepala seksi pelayanan Dokumentasi kegiatan dilakukan dan diarsipkan <p style="text-align: center;">ALUR PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT RAWAT JALAN</p>  <pre> graph TD A[Kepala Seksi Pelayanan] <--> B[Tim PKRS] B <--> C[Kepala Ruang Rawat Inap] B --> D[Penyuluhan Pasien Rawat Inap / Monitoring Edukasi] D --> E[Pelaporan] E --> F[Arsip / Dokumentasi] E --> A </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Seksi Pelayanan, tim kerja PKRS dan Kepala Ruang Rawat Inap berkoordinasi bersama melakukan penyuluhan kepada pasien jiwa rawat inap di bangsal

	<ul style="list-style-type: none"> b. Dilakukan penyuluhan pasien jiwa rawat inap / monitoring edukasi terjadwal c. Laporan kegiatan yang dilakukan di laporkan kepada kepala seksi pelayanan d. Dokumentasi kegiatan dilakukan dan diarsipkan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Setiap hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Layanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. PKRS di Rawat Jalan b. PKRS di Rawat Inap c. PKRS melalui media elektronik d. PKRS untuk tenaga Kesehatan e. PKRS untuk penjangkauan kesehatan jiwa masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B B --> A </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 8 tahun 2005 tentang Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah menjadi undang- undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 108, tambahan lembaran negara Republik Indonesia nomor 4548); b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 153, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5072); c. Undang-undang Indonesia nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia No.13 Tahun 1992, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3495); d. Undang-undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik; e. Undang-undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik; f. Permenkes RI No. 17 Tahun 2015, tentang Standar Kompetensi Manajerial Jabatan Fungsional Penyuluh Kesehatan Masyarakat; g. Permenkes RI. No.004 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 72 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2008 Nomor 72);

	i. Kebijakan Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat Nomor : 821.29/3.2.06.1 /RSJ.Prov-D tentang Kebijakan Promosi Kesehatan Rumah Sakit.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang PKRS : Sebagai ruangan untuk administrasi, didalamnya terdapat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 5 meja petugas PKRS 2) 1 meja komputer 3) 2 Lemari arsip dan barang 4) 1 set computer dan laptop 5) 6 kursi kantor 6) Wastafel 7) Dispenser 8) 1 tempat sampah injak non infeksius <p>b. Ruang Rawat jalan : Sebagai ruangan untuk promosi dan edukasi, di dalamnyaterdapat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Meja informasi 2) Kursi tunggu 3) Media informasi seperti banner, poster dan leaflet 4) Media elektronik seperti televise 5) Kotak pengaduan dan saran 6) Majalah dinding
3.	Kompetensi Pelaksana
	Memiliki Lisensi penyuluh dan memahami SOP pelayanan PKRS
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala Instalasi Keswamas , Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai.

21. STANDAR PELAYANAN POLI PSIKOLOGI

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Identitas diri / KTP dan BPJS (Jika direkomendasikan dari psikiater)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN POLI PSIKOLOGI RAWAT JALAN</p> <pre> graph TD A[Rekam Medis Pendaftaran] --> B[Kasir] B --> C[Poli Psikologi] C --> D[Penyerahan Hasil assessment] D --> E[Dokter Jiwa (Khusus untuk Surat Keterangan Sehat Jiwa)] E --> F[Pengambilan Hasil (Rekam Medis)] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pendaftaran di rekam medik dan diarahkan ke kasir untuk menyelesaikan administrasi pembayaran Pendaftar menuju poli psikologi dan dilakukan pelayanan sesuai keperluan Penyerahan hasil asesment diberikan kepada dokter jiwa khusus surat keterangan sehat jiwa Pengambilan hasil diberikan melalui instalasi rekam medis <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN POLI PSIKOLOGI RAWAT INAP</p> <pre> graph LR A[Konsul Dokter ruangan] --> B[Poli Psikologi] B --> C[Rekam Medis] C --> D[Bangsal] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hasil konsul dokter ruangan terhadap pasien jiwa bangsal dilaporkan kepada poli psikologi Dilakukan pelayanan psikologi sesuai keperluan Pengisian rekam medis pasien Pasien dikembalikan ke bangsal
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Setiap hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Sesuai perda retribusi jasa umum yang berlaku (Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No 219 Tahun 2021)
5.	Produk Layanan
	<ol style="list-style-type: none"> Masalah kesehatan, termasuk memberikan rujukan dan surat keterangan; Masalah perkembangan manusia usia mulai dari anak sampai dengan lanjut; Masalah klinis yang muncul dalam ranah pendidikan; Masalah perkembangan dan pengelolaan diri; Masalah perkawinan keluarga; Masalah psikologi klinis dalam ranah forensik; dan Masalah penyesuaian dan patologi sosial/lingkungan. Pemeriksaan Psikotest untuk anak, remaja dan dewasa Pemeriksaan MMPI untuk Surat Kesehatan Jiwa Psikoterapi untuk pasien rawat inap dan rawat jalan

6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] B --> A C --> B D --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 5 hari kerja</p>
----	---

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. b. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. c. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa. d. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2003 tentang Pemerintahan Daerah. e. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah. f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. g. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 131/Menkes/SK/II/2004 tentang Sistem Kesehatan Nasional. h. No. SK: PER/11/M.PAN/5/2008 tentang Jabatan Fungsional Psikolog Klinis dan Angka Kreditnya. i. Peraturan bersama Menkes dan Kepala BKN No. 1112/MENKES/PB/XII/2008 Nomor 28 Tahun 2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Psikolog Klinis dan Angka Kreditnya. j. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 72 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. k. Standar Pelayanan Psikologi Klinis (SPPK).
2.	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <p>a. Ruang Psikologi :</p> <p>Sebagai ruangan untuk administrasi, didalamnya terdapat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 4 meja 2) 15 kursi lipat 3) 3 Laptop 4) 2 Lemari Arsip 5) 6 kursi kantor 6) 1 wastafel 7) 1 tempat sampah 8) 1 Kulkas 9) 4 AC 10) 1 Dispenser <p>b. Alat Tes Psikologi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Buku 16 PF : 20 Buku 2) Buku EPPS : 20 Buku 3) Buku Papi : 20 Buku 4) Buku GATB : 20 Buku

	5) Buku IST: 20 Buku 6) Tes Bourdon : 20 Lembar 7) Tes Kode: 20 Lembar 8) Tes TMQ : 20 Lembar 9) Tes SSCT: 20 Lembar 10) Tes WZT: 20 Lembar 11) DISC: 50 Set 12) Kreaplin : 100 Lembar 13) WPPSI: 1 Set 14) WISC : 1 Set
3.	Kompetensi Pelaksana
	Memiliki Lisensi Psikolog dan memahami sop pelayanan psikologi
4.	Pengawasan Internal
	a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala Instalasi Psikologi , Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana
	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayananyang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.

22.STANDAR PELAYANAN PEMULASARAN JENAZAH

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat keterangan Kematian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
<p style="text-align: center;">ALUR PROSES PEMULASARAN JENAZAH RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI KALIMANTAN BARAT</p> <pre> graph TD A[Pasien IGD, IRNA, IRJA] --> B[Surat Kematian dari dokter] B --> C[Registrasi Petugas di Instalasi Pemulasaran] C --> D[Penyimpanan Jenazah (maksimal 2x24 jam)] D --> E[Pasien Jaminan] E -- Tidak --> A E -- Ya --> F[Pulang] </pre> <p>Prosedur: a. Pasien berasal dari IGD,IRNA (Rawat Inap), IRJAL (Rawat Jalan)</p>	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Setiap Hari
4.	Biaya (tarif)
	Sesuai Peraturan retribusi yang berlaku
5.	Produk Layanan
	Pelayanan Pemulasaran Jenazah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>	

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); b. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); c. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/Menkes/PER/ IX/2011 tentang Standar Pelayanan Kedokteran; e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/Menkes/PER/X/2011 tentang izin praktik dan pelaksanaan praktik Kedokteran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 671); f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan Kesehatan pada jaminan Kesehatan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1400); g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek klinis bagi dokter di fasilitas pelayanan kesehatan primer (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 231);
2.	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Dokter dan Perawat : Sebagai ruangan untuk administrasi, didalamnya terdapat : <ul style="list-style-type: none"> 1) 1 meja dan kursi petugas 2) 1 Lemari Arsip 3) 1 Lemari Penyimpanan peralatan dan bahan kerja. 4) Wastafel 5) 1 tempat sampah injak non infeksius b. Persiapan Pemulasaran/Perawatan jenazah di kamarjenazah : Alat pelindung petugas : <ul style="list-style-type: none"> 1) Sarung tangan berbahan karet sampai kesiku. 2) Sepatu boot berbahan karet. 3) Gaun celemek plastic. 4) Masker. 5) Tempat memandikan jenazah berbahan stainlees 6) Washlap, handuk, baskom berisi air, desinfektan (larutan klorin 0,5 %) dan sabun. 7) Plester kedap air, kapas pembalut, sisir, kapur barus dan pewangi. 8) Kantong jenazah berbahan plastik. 9) Brankart jenazah. 10) Kaca mata pelindung. 11) Lemari pendingin/pengawet jenazah. 12) Tong air (Pinguin 250 L). 13) Selang ukuran ½ 10 Meter.
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <p>Memahami sop pelayanan pemulasaran jenazah</p>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala Instalasi Pemulasaran Jenazah , Kepala Seksi Pelayanan Gigi dan Umum, Kepala Bidang Pelayanan
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p>

	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Kepastian tepat prosedur, tepat pasien.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.

23.STANDAR PELAYANAN REHABILITASI NAPZA

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Kartu Identitas (KTP) b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) c. Fotocopy Kartu BPJS/KIS PBI d. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi yang tidak memiliki BPJS/KIS PBI
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD A["• Pasien • Keluarga • Dinas Sosial • Penjangkau"] --> B["Datang mendaftarkan atau melaporkan diri ke Instalasi Penerima Wajib Lapor (IPWL) RSJ Provinsi Kalimantan Barat"] B --> C["Mengisi blanko registrasi dan blanko persetujuan (informed consent)"] C --> D["Petugas melakukan skrining dan asesmen awal untuk mengetahui tingkat keparahan dan menentukan rencana"] D --> E["Pemeriksaan jenis zat narkotika melalui tes urine"] E --> F["Klien dirujuk ke Instalasi Rehabilitasi Wisma Koala untuk menjalani rehabilitasi rawat inap"] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Datang mendaftarkan atau melaporkan diri ke Insitusi Penerima Wajib Lapor (IPWL) Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat untuk berkonsultasi/ mendapatkan pelayanan rehabilitasi pecandu korban penyalahgunaan Narkotika. b. Petugas menjelaskan tentang prosedur mendapatkan layanan rehabilitasi pecandu korban penyalahgunaan narkotika. c. Mengisi blangko registrasi dan blangko persetujuan (informed consent). d. Petugas melakukan Skrining dan Asesmen Awal untuk mengetahui tingkat keparahan dan menentukan rencana terapi. e. Pemeriksaan jenis zat narkotika melalui tes urine. f. Klien akan di rujuk ke Instalasi Rehabilitasi Wisma Koala untuk menjalani Rehabilitasi Rawat Inap.
3.	Waktu Pelayanan
	Setiap Hari / 24 Jam
4.	Biaya (tarif)
	<ul style="list-style-type: none"> a. Asesmen awal dan penyusunan terapi Rp. 100.000,- b. Paket rawat inap sebesar maksimal Rp.4.200.000,- per bulan yang mencakup tarif kamar, asuhan keperawatan, visit dokter, konsul dokter spesialis, evaluasi psikologis, intervensi psikososial oleh psikolog/pekerja sosial/konselor adiksi

	<p>(termasuk kunjungan rumah).</p> <p>c. Obat-obatan untuk pasien, menggunakan obat generik dengan besar maksimal Rp.800.000,- per bulan (daftar obat sesuai yang terlampir).</p> <p>d. Pemeriksaan urinalisis dengan rapid test sesuai pola tarif RS sebesar maksimal Rp.200.000,-. Urinalisis dapat dilakukan paling banyak 2 kali.</p> <p>e. Pemeriksaan laboratorium dan penunjang lain sebesar maksimal Rp.1.000.000,-</p>
5.	Produk Layanan
	Pelayanan Rawat Inap Rehabilitasi Napza
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] B --> A C --> B D --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan 1 sampai dengan 7 hari kerja</p>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<p>a. UU No.35 Tahun 2009 tentang Narkotika;</p> <p>b. PP No.25 tahun 2011 tentang Pelaksanaan Wajib Lapo Pecandu Narkotika;</p> <p>c. Permenkes No. 50 tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Wajib Lapo dan Rehabilitasi Medis Bagi Pecandu, Penyalahguna Dan Korban Penyalahgunaan Narkotika;</p> <p>d. Peraturan Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia No.24 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Rehabilitasi Bagi Pecandu Narkotika dan Korban Penyalahgunaan Narkotika.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<p>a. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang Pendaftaran/Ruang Tunggu (IGD) 2) Ruang Konsultasi/Konseling 3) Ruang Administrasi (Nurse Station) 4) Ruang Obat/Farmasi 5) Ruang Tindakan Medis 6) Ruang Rawat Inap (Kamar Rawat Inap) 7) Kamar Mandi/WC 8) Ruang Dapur 9) Ruang Kegiatan 10) Gudang Barang 11) Taman <p>b. Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran 2) Tabung Oksigen 3) Alat Komunikasi

	<ul style="list-style-type: none"> 4) Alat Olahraga 5) Alat Musik 6) Alat Penunjang Kegiatan Rehabilitasi 7) Wifi 8) Sound System 9) Infocus 10) Televisi 11) Komputer 12) Printer 13) Air Conditioner (AC) 14) Kipas Angin 15) Kursi 16) Meja 17) Meja Makan 18) Lemari Baju 19) Lemari Arsip 20) Lemari Obat 21) Tempat Tidur (Kasur dan Bantal) 22) Dispenser 23) Kompor Gas 24) Perkakas Dapur
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki lisensi medis Dokter baik Dokter Spesialis, Dokter Umum, Maupun Dokter Gigi. b. Memiliki lisensi Perawat. c. Memiliki lisensi dan sertifikasi Penanganan Adiksi. d. Memiliki lisensi Psikologi.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal Rumah Sakit) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5	Jumlah Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis : 2 b. Dokter Umum : 1 c. Perawat : 11 d. Konselor Adiksi : 4 e. Psikolog : 3 f. Security : 3 <p>Jumlah Pelaksana : 24</p>
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu.

24. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KESEHATAN JIWA

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas/KTP b. Foto 4 x 6, 2 lembar
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pendaftaran] --> B[Rekam medis] B --> C[Kasir] C --> D[Mengisi form SKKJ] D --> E[Psikolog] E --> F[Dokter Psikiater] F --> G[Hasil SKKJ] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftar SKKJ melakukan pendaftaran di RM dan penyelesaian administrasi di kasir b. Pendaftar mengisi formulir SKKJ c. Pendaftar melakukan pemeriksaan di Psikolog dan melakukan pemeriksaan MPPI d. Pendaftar melakukan pemeriksaan oleh dokter psikiater e. Pembuatan SKKJ f. Penyerahan hasil pemeriksaan SKKJ
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kurang dari 4 Jam
4.	Biaya (tarif)
	Biaya Rp 400.000
5.	Produk Layanan
	Pelayanan administrasi SKKJ
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Email : rsjiwa@kalbarprov.go.id 2) No Telepon : (0562) 6421136 3) Kotak Saran 4) LAPOR Admin 5) NO. HP/WA. 081256784013 b. Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B </pre> <ul style="list-style-type: none"> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1 sampai dengan 7 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);

2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan b. Meja c. Kursi tunggu d. Hasil pemeriksaan laboratorium e. ATK f. Komuter g. Alkes (alat untuk periksa) h. Papan informasi i. TV Edukasi
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami alur pendaftaran dan SOP di rekam medis b. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asuhan keperawatan c. Memiliki lisensi perawat dan memahami SOP asesmen psikolog d. Memiliki lisensi medis Dokter Psikater dan memahami SOP diagnosa pasien e. Mengetahui tarif harga pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) b. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
5.	Jumlah Pelaksana
	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat- lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai.



 DIREKTUR,
 WILSON