



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT JiWA GRHASIA
ꦗꦸꦭꦸꦩꦠꦶꦗꦶꦮꦠꦸꦫꦸꦱꦶꦗꦶꦮ

Jalan Kaliurang KM 17 Sleman Telepon (0274) 895143, 895297 Facsimile (0274) 895142
Website : grhasia.jogjaprov.go.id Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id
Kode Pos 55582

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA GRHASIA
DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 065/09552 TAHUN 2021

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT JiWA GRHASIA DINAS KESEHATAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA GRHASIA
DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Grhasia Nomor 188/03534 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia sudah tidak sesuai dengan kondisi pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Grhasia sehingga perlu diganti;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Grhasia tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta;

Mengingat...

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5027);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
11. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 4);
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Jiwa Grhasia pada Dinas Kesehatan (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 88);

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia meliputi ruang lingkup pelayanan jasa.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal 10 Juni 2021



LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RSJ GRHASIA
NOMOR 065/09552 TAHUN 2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN RSJ
GRHASIA

A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Jiwa Grhasia memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, khusus kesehatan jiwa dan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif, serta kesehatan lainnya. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Rumah Sakit Jiwa Grhasia memiliki fungsi :

1. Penyusunan program dan pengendalian di rumah sakit;
2. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan rehabilitasi khususnya kesehatan jiwa dan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif, serta kesehatan lainnya sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan jiwa dan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif, serta kesehatan lainnya;
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan jiwa dan narkotika, psikotropika dan zat adiktif, serta kesehatan lainnya;
5. Penyelenggaraan promosi kesehatan, khususnya kesehatan jiwa dan narkotika, psikotropika dan zat adiktif;
6. Penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan;
7. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Rumah Sakit; dan
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi Rumah Sakit.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia
Jenis Pelayanan : **Pelayanan Kegawatdaruratan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum Menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, dll) 2. Pasien gangguan jiwa dengan Penjaminan a. Surat keterangan kegawatdaruratan b. Fotokopi KK/KTP pasien

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Fotokopi KTP penanggung jawab (bila rawat inap)</p> <p>d. - Fotokopi kartu JKN/KIS untuk pasien BPJS - SEP dari Jamkessos untuk pasien Jamkessos - rekomendasi dari Jamkessos ke Jamkesda untuk pasien Jamkesda Bantul</p> <p>3. Pasien NAPZA dengan IPWL - Surat rekomendasi dari BNNP/BNNK - Fotokopi kartu JKN/KIS PBI - Fotokopi KK/KTP pasien - Fotokopi KTP penanggung jawab</p> <p>4. VeRP - Surat permintaan dari APH - Fotokopi KK/KTP pasien - Fotokopi KTP penanggung jawab</p> <p>5. Evakuasi pasien kegawatdaruratan psikiatri - Surat permintaan dari Puskesmas setempat kepada Direktur - Rekomendasi penjemputan berdasarkan kondisi pasien</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Pasien datang]) --> B[ditriage & diskruining] B --> C[Keluarga mendaftarkan di pendaftaran] B --> D{Pasien ditangani petugas : anamnesis, pemeriksaan fisik, tindakan, pemeriksaan penunjang, diagnosis, terapi} D --> E[Pulang/rajal] D --> F[Rawat inap] D --> G[Rujuk] E --> H[Apotek] H --> I([Selesai]) F --> J[TPPRI & Apotek] J --> K([Petugas + keluarga mengantar pasien ke rawat inap]) G --> L[SEP & Kassa] L --> M([Selesai]) </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien ditriage dan diskriming COVID-19 2. Pasien ditangani petugas IGD sesuai dengan kegawatdaruratannya (administrasi diselesaikan kemudian) 3. Keluarga pasien mendaftarkan diri ke loket pendaftaran 4. Pasien dilakukan : <ol style="list-style-type: none"> a. Anamnesis b. Pemeriksaan Fisik c. Tindakan (Ya/Tidak) d. Pemeriksaan penunjang (Ya/Tidak) e. Diagnosis f. Terapi 5. Berdasarkan hasil pemeriksaan, maka pasien : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Pulang/Rawat Jalan; atau b. Dirawat Inap; atau c. Dirujuk 6. Pengambilan obat oleh pasien/keluarga pasien di Apotik (sesuai kebutuhan) 7. <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien pulang/rawat jalan menyelesaikan pembayaran di Kassa b. Pasien rawat inap menyelesaikan administrasi di TPPRI c. Pasien dirujuk, menyelesaikan administrasi di SEP dan pembayaran di kassa (bagi pasien umum) <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprov.go.id) 2) Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 3) Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia) 4) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 2 jam sudah ada keputusan tindak lanjut perawatan bagi pasien
4.	Biaya/tarif	1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia 2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama
5.	Produk pelayanan	1. Kegawatdaruratan psikiatri 2. Kegawatdaruratan NAPZA 3. Kegawatdaruratan non psikiatri 4. Pelayanan pemeriksaan umum/ <i>false emergency</i> 5. Evakuasi pasien kegawatdaruratan psikiatri
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (dicermati lagi oleh IGD)	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Ijin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan

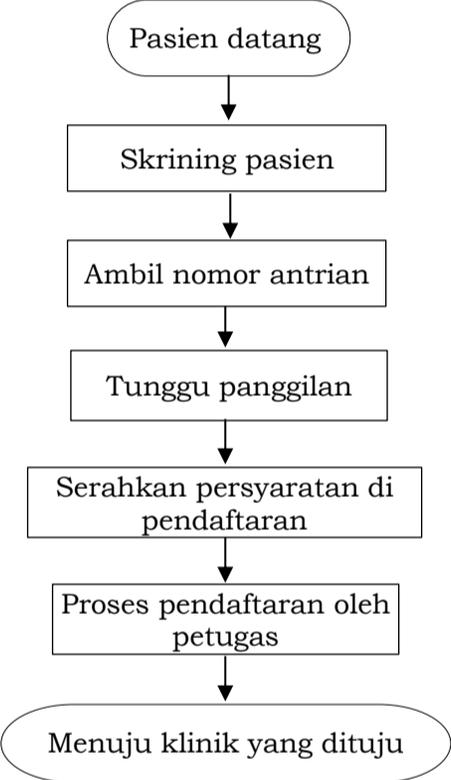
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 tentang Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat 12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1627/MENKES/SK/XI/2010 tentang Pedoman Pelayanan Kegawatdaruratan Psikiatri 13. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Gedung IGD - <i>Nurse Station</i> - Ruang isolasi jiwa - Ruang Periksa Jiwa - Ruang isolasi airborne - Ruang observasi - Ruang triage - Brankar - Kursi Roda - Restrain - Berkas rekam medis dan formulir lain termasuk <i>informed consent</i> - Ruang tunggu keluarga pasien - Ambulans - Area parkir ambulans - Toilet - Ruang dekontaminasi (pasien dan alat) - Ruang tindakan bedah
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum dengan sertifikat ACLS/ATLS 2. Perawat pendidikan minimal DIII Keperawatan dengan sertifikat PPGD / Kedaruratan Psikiatrik 3. Driver SLTA dengan sertifikat PPGD Lapangan
4.	Pengawasan internal	1. Bidang Pelayanan Medik 2. Bidang Pelayanan Keperawatan 3. SPI 4. Komite Medik 5. Komite Keperawatan 6. Audit Internal 7. Audit medik 8. Audit keperawatan
5.	Jumlah pelaksana	25 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter dan perawat 2. Ketersediaan Alat <i>Life Saving</i> 3. Kedisiplinan waktu 4. Ketersediaan mobil ambulans 5. Keselamatan pasien dan petugas
7.	Jaminan keamanan dan	SPO pada tindakan medis, BLS dan SPO gawat darurat

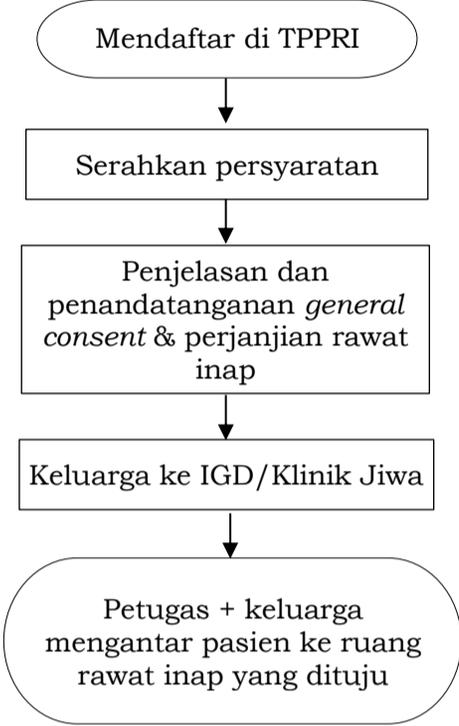
NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan gawat darurat 2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja
9.	Aksesibilitas	Penyiapan kursi roda, ramp, handrail
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

2. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendaftaran**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum Menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, dll) 2. Pasien gangguan jiwa dengan Penjaminan a. Surat rujukan b. Fotokopi KK/KTP pasien c. Fotokopi KTP penanggung jawab (bila rawat inap) d. - Fotokopi kartu JKN/KIS untuk pasien BPJS - SEP dari Jamkessos untuk pasien Jamkessos - Rekomendasi dari Jamkessos ke Jamkesda untuk pasien Jamkesda Bantul
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pendaftaran pasien rawat jalan  <pre> graph TD A([Pasien datang]) --> B[Skrining pasien] B --> C[Ambil nomor antrian] C --> D[Tunggu panggilan] D --> E[Serahkan persyaratan di pendaftaran] E --> F[Proses pendaftaran oleh petugas] F --> G([Menuju klinik yang dituju]) </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang b. Pasien diskruining c. pasien mengambil nomor antrian di mesin antrian dan menunggu di ruang tunggu yang telah ditentukan d. pasien menuju loket pendaftaran setelah ada panggilan dari petugas dan menyerahkan persyaratan pelayanan yang diperlukan e. petugas menilai apakah persyaratan pelayanan sudah lengkap/belum. Jika sudah lengkap pendaftaran akan segera diproses dan jika

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>belum lengkap, pasien harus melengkapi terlebih dulu.</p> <p>f. Pasien menuju klinik yang dituju.</p> <p>2. Pendaftaran pasien rawat inap</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mendaftar di TPPRI]) --> B[Serahkan persyaratan] B --> C[Penjelasan dan penandatanganan general consent & perjanjian rawat inap] C --> D[Keluarga ke IGD/Klinik Jiwa] D --> E([Petugas + keluarga mengantar pasien ke ruang rawat inap yang dituju]) </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penanggung jawab pasien mendaftarkan di TPPRI dengan membawa persyaratan pelayanan dan persetujuan rawat inap b. Petugas TPPRI memberikan penjelasan tentang <i>general consent</i> dan perjanjian rawat inap c. Penanggung jawab pasien menandatangani <i>general consent</i> dan perjanjian rawat inap d. Petugas TPPRI mengantar berkas rekam medis rawat inap ke IGD atau klinik jiwa e. Petugas IGD/klinik jiwa beserta keluarga mengantar pasien ke ruang rawat inap yang dituju <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id) 2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 3. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia),

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia) 4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman
3.	Jangka waktu penyelesaian	- Pendaftaran rawat jalan maksimal 10 menit - Pendaftaran rawat inap maksimal 15 menit
4.	Biaya/tarif	1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia 2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama
5.	Produk pelayanan	1. Nomor antrian poliklinik 2. Berkas rekam medis 3. SEP bagi pasien BPJS
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

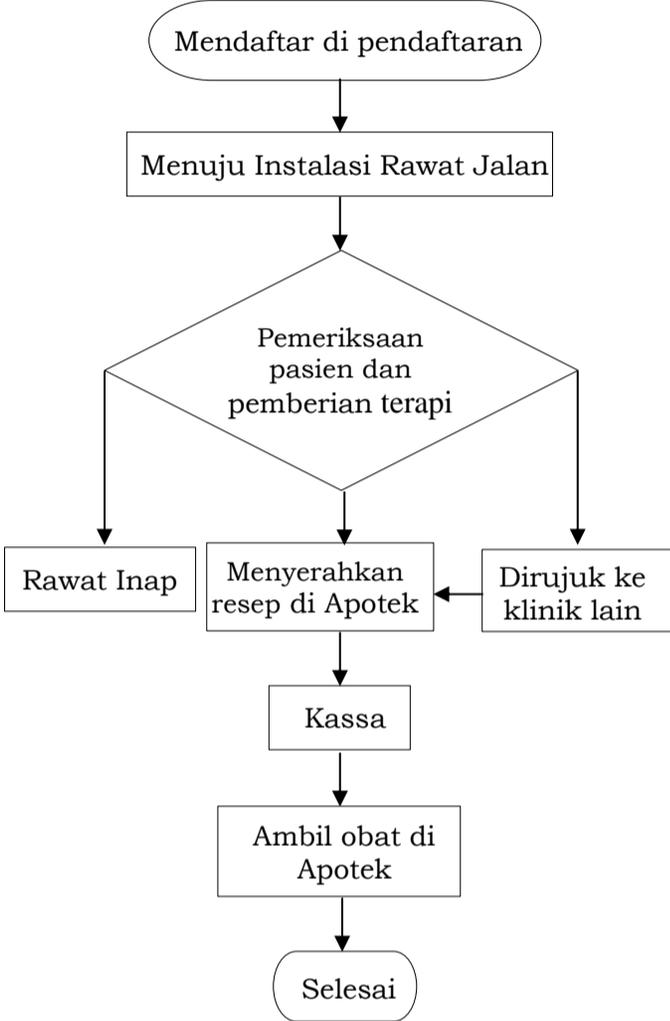
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 7. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1996 tentang Wajib Simpan Rahasia Kedokteran 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1171 Tahun 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis 11. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pengelolaan rekam medis 2. Ruang penyimpanan rekam medis 3. Peralatan : telepon, kartu berobat, penjepit rekam medis, pembatas rekam medis, sampul rekam medis, petunjuk keluar (<i>outguide</i>), kode warna untuk map rekam medis 4. Roll o'pack 5. Meja kursi counter 6. Komputer dan printer 7. Speaker 8. AC 9. Rak besi sortir RM 10. Pengatur suhu dan kelembaban 11. Tangga aluminium 12. Tracer 13. Fingerprint 14. Kamera 15. Mesin antrian 16. Kertas foto
3.	Kompetensi Pelaksana	- Minimal DIII Rekam Medis - Minimal SLTA dengan pelatihan pelayanan rekam medis
4.	Pengawasan internal	1. Bidang Pelayanan Medik 2. SPI 3. Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	13 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan 24 jam 2. Kerahasiaan rekam medis pasien
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Adanya indikator mutu 2. Adanya SPO 3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI) 4. Adanya tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan 2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja
9.	Aksesibilitas	1. Penggunaan kursi roda 2. Ada ramp 3. Ada handrail
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

3. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Rawat Jalan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Terdaftar di SIMRS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mendaftar di pendaftaran]) --> B[Menuju Instalasi Rawat Jalan] B --> C{Pemeriksaan pasien dan pemberian terapi} C --> D[Rawat Inap] C --> E[Menyerahkan resep di Apotek] C --> F[Dirujuk ke klinik lain] E --> G[Kassa] G --> H[Ambil obat di Apotek] H --> I([Selesai]) </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang masuk di Instalasi Rawat Jalan akan melakukan pendaftaran di bagian pendaftaran. 2. Berkas rekam medik dikirim ke klinik rawat jalan yang dituju. 3. Berkas rekam medik pasien akan diproses di bagian administrasi klinik. 4. Petugas medis (dokter spesialis, dokter umum, dan dokter gigi), perawat jiwa, dan psikolog melakukan pemeriksaan pasien hingga proses pemberian terapi sesuai dengan kondisi pasien. 5. Pasien yang perlu mendapat pelayanan rawat inap akan ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan Instalasi Rawat Intensif atau Instalasi Rawat Inap. 6. Pasien yang perlu mendapat pelayanan di klinik lain akan dirujuk ke klinik yang dituju.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Pasien/Keluarga menyerahkan resep di Apotek. 8. Pasien/Keluarga menyelesaikan administrasi di bagian Kassa. 9. Pasien/Keluarga mengambil obat di Apotek 10. Selesai</p> <p>Media Informasi : 1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id) 2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 2. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia) 3. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 2 jam sudah ada keputusan tindak lanjut perawatan bagi pasien
4.	Biaya/tarif	<p>1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia 2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama</p>
5.	Produk pelayanan	<p>1. Konsultasi dan Penanganan Medis Jiwa, meliputi Anak Remaja, NAPZA, Psikotik, Neurotik, Mental Retardasi, Mental Organik, Lanjut Usia 2. Surat Keterangan Sehat Jiwa a. Untuk jabatan dan pekerjaan tertentu b. Untuk persyaratan administrasi 3. Surat Keterangan Bebas NAPZA 4. Asesmen dan intervensi psikologi 5. Pelayanan keperawatan meliputi konsultasi keperawatan, psikoedukasi, tindakan keperawatan ners generalis dan tindakan keperawatan ners spesialis 6. Pemeriksaan Fisik dan GCU (<i>General Check Up</i>) 7. Layanan gigi dan mulut, meliputi konsultasi gigi, <i>dental check up</i>, pembersihan karang gigi, penambalan gigi susu dan permanen, pencabutan gigi susu dan permanen, pengobatan abses gigi,</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>topical aplikasi fluor, fisure sealent, pembuatan gigi palsu</p> <p>8. Layanan Spesialis Penyakit Dalam</p> <p>9. Layanan Spesialis Saraf</p> <p>10. Layanan Spesialis Anak</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Langsung melalui kotak saran</p> <p>2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia</p> <p>3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142</p> <p>4. Melalui saluran keluhan pelanggan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 <p>5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Ijin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>10. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu Poli : Kursi tunggu, televisi - Klinik Jiwa : tensimeter, timbangan, meja periksa, lembar balik edukasi, <i>thermometer infrared</i>, <i>emergency kit</i> - Ruang Periksa dan Konsultasi (Klinik) :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kursi dokter, meja konsultasi, 2 (dua) kursi pasien, lemari alat periksa dan obat, tempat tidur periksa, tangga roolstool, dan kelengkapan lain disesuaikan dengan kebutuhan tiap-tiap kliniknya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik Umum : tensimeter, thermometer infrared, penlight, reflect hammer, stetoskop, lampu baca rontgen, emergency kit, wastafel dan kelengkapan lain - Klinik Keperawatan : kursi relaksasi, lembar balik edukasi dan kelengkapan lain - Klinik Gigi dan Mulut : Klinik gigi minimal memiliki 2 dental unit, ruang sterilisasi, dental chair, instrumen bedah gigi dan mulut (dental operating instrument), sterilisator, diagnostic set, scaler set, cotton roll holder, glass lonometer lengkap, composite resin lengkap khusus fissure sealent, anastesi local set, exodontia set, light cured, amalgam set, preparation cavitas set, tambalan sewarna gigi, peralatan laboratorium teknik gigi dasar, set penyemenan, preparasi mahkota dan jembatan, set cetak GTS/GTP dan mahkota/ jembatan, set insersi GTS/GTP - Klinik Spesialis Saraf : Ophtalmoskop, EEG, palu reflek, alat tes sensasi, stetoskop, tensimeter, set diagnostic saraf, <i>flashlight</i>, garpu tala, termometer, spatel lidah, <i>licht kaas</i> - Klinik Spesialis Anak : stetoskop, tensimeter, thermometer, timbangan bayi - Klinik Spesialis Penyakit Dalam : stetoskop, tensimeter, thermometer, ECG, <i>emergency kit</i> - Klinik Tumbuh Kembang : set alat stimulasi tumbuh kembang anak - Klinik Psikologi : kursi Psikolog, kursi pasien, meja konsultasi, meja tes psikologi, sofa relaksasi, <i>sound system</i> musik relaksasi, papan <i>white board</i>, dan alat-alat tes psikologi. - Berkas rekam medis
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 3. Dokter Spesialis Saraf 4. Dokter Spesialis Anak 5. Dokter Umum 6. Dokter gigi 7. Perawat Spesialis Keperawatan Jiwa 8. Perawat DIV Keperawatan Jiwa 9. Perawat DIII 10. Terapis gigi dan mulut DIII

NO.	KOMPONEN	URAIAN																								
		11. Psikolog Klinis 12. Administrasi																								
4.	Pengawasan internal	1. Bidang Pelayanan Medik 2. Bidang Pelayanan Keperawatan 3. SPI 4. Komite Medik 5. Komite Keperawatan 6. Audit Internal 7. Audit medik 8. Audit keperawatan																								
5.	Jumlah pelaksana	40 orang																								
6.	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter, dokter gigi, perawat, perawat gigi, dan psikolog 2. Kedisiplinan waktu 3. Keselamatan pasien dan petugas																								
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SPO pada tindakan medis																								
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan rawat jalan 2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja																								
9.	Aksesibilitas	Penyiapan kursi roda, ram, handrail																								
10.	Waktu Pelayanan	Jam layanan Instalasi Rawat Jalan <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Hari</th> <th>Jam Layanan</th> <th>Jam Pendaftaran</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Senin- Kamis</td> <td>08.00 – 14.30</td> <td>07.30 – 12.30</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>08.00 – 11.30</td> <td>07.30 – 11.00</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>08.00 – 13.00</td> <td>07.30 – 12.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jam layanan surat keterangan kesehatan jasmani, jiwa, dan bebas Napza</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Hari</th> <th>Jam Layanan</th> <th>Jam Pendaftaran</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Senin- Kamis</td> <td>08.00 – 14.30</td> <td>07.30 – 12.00</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>08.00 – 11.30</td> <td>07.30 - 10.30</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>08.00 – 13.00</td> <td>07.30 – 11.30</td> </tr> </tbody> </table>	Hari	Jam Layanan	Jam Pendaftaran	Senin- Kamis	08.00 – 14.30	07.30 – 12.30	Jumat	08.00 – 11.30	07.30 – 11.00	Sabtu	08.00 – 13.00	07.30 – 12.00	Hari	Jam Layanan	Jam Pendaftaran	Senin- Kamis	08.00 – 14.30	07.30 – 12.00	Jumat	08.00 – 11.30	07.30 - 10.30	Sabtu	08.00 – 13.00	07.30 – 11.30
Hari	Jam Layanan	Jam Pendaftaran																								
Senin- Kamis	08.00 – 14.30	07.30 – 12.30																								
Jumat	08.00 – 11.30	07.30 – 11.00																								
Sabtu	08.00 – 13.00	07.30 – 12.00																								
Hari	Jam Layanan	Jam Pendaftaran																								
Senin- Kamis	08.00 – 14.30	07.30 – 12.00																								
Jumat	08.00 – 11.30	07.30 - 10.30																								
Sabtu	08.00 – 13.00	07.30 – 11.30																								

4. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Rawat Inap**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Faktur mondok dari IGD/Poliklinik
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Mendaftar di TPPRI]) --> B[Pasien masuk di Instalasi Rawat Inap] B --> C[Perawatan pasien] C --> D{Hasil perawatan pasien} D --> E[Boleh Pulang] D --> F[Dirujuk] E --> G[RS menghubungi keluarga pasien] G --> H[Edukasi pada keluarga pasien] H --> I[Keluarga pasien menyelesaikan administrasi] I --> J[Keluarga pasien menerima obat] J --> K[Pasien dibawa pulang] F --> L[RS menghubungi keluarga pasien] L --> M[Edukasi pada keluarga pasien] M --> N[Keluarga pasien menyelesaikan administrasi] N --> O[Pasien dirujuk] K --> P([Pelayanan rawat inap selesai]) O --> P </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung jawab/keluarga mendaftarkan di TPPRI membawa syarat yang diperlukan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Pasien yang masuk di Instalasi Rawat Inap dari IGD, Klinik Jiwa, dan Instalasi Rawat Intensif</p> <p>3. Pasien dirawat di ruangan sesuai dengan kelas dan sesuai dengan jenis penyakitnya</p> <p>4. Pasien mendapatkan pelayanan yang diperlukan sesuai kebutuhan pasien meliputi pemeriksaan dokter, asuhan keperawatan, pemeriksaan penunjang, tindakan medik terapeutik, pelayanan gizi, konseling, dan farmasi, dan rehab mental.</p> <p>5. Setelah perawatan, pasien dinyatakan :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Boleh pulang; atau</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Dirujuk.</p> <p>6. Apabila pasien sudah dinyatakan boleh pulang/dirujuk, keluarga dihubungi untuk menyelesaikan administrasi.</p> <p>7. Apabila pasien boleh pulang, maka keluarga pasien diberi edukasi perawatan di rumah oleh dokter/perawat/apoteker</p> <p>8. Perawat mengurus proses pemulangan pasien/rujukan pasien.</p> <p>9. Keluarga/Pasien menyelesaikan administrasi keuangan di kassa.</p> <p>10. Keluarga/penanggung jawab pasien menerima obat.</p> <p>11. Pasien dibawa pulang</p> <p>12. Pelayanan rawat inap selesai</p> <p>Media Informasi :</p> <p>1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprov.go.id)</p> <p>2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142</p> <p>3. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia)</p> <p>4. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 28 hari (tanpa penyakit penyerta)
4.	Biaya/tarif	1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama
5.	Produk pelayanan	Jasa pelayanan rawat inap, meliputi : 1. Pelayanan Dokter Spesialis Jiwa (DPJP) 2. Pelayanan Dokter Umum dan dokter gigi 3. Asuhan keperawatan dan terapi modalitas 4. Pelayanan konsultasi dengan Dokter Spesialis non jiwa dan psikolog 5. Pelayanan penunjang : gizi, laboratorium, radiologi, farmasi 6. Pelayanan rehabilitasi mental 7. Pelayanan fisioterapi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Ijin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 9. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia

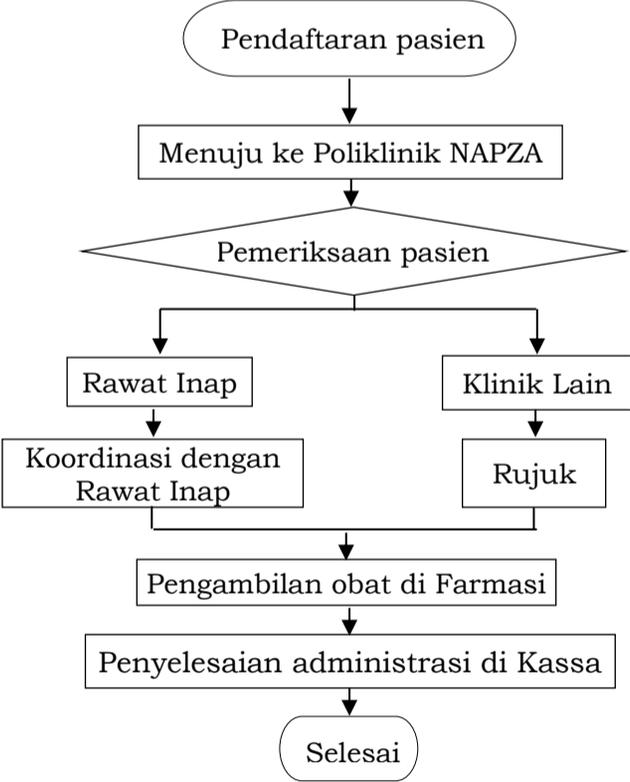
NO.	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas Rekam Medis dan formulir lain termasuk <i>informed consent dan general consent</i> 2. Alat kesehatan (tensimeter, stetoskop, termometer, tabung oksigen lengkap, timbang berat badan dan tinggi badan, minor set, pen light, reflek hammer, dll) 3. Alat fiksasi 4. Obat-obatan 5. Ruang isolasi 6. CCTV 7. Alat tenun 8. Alat rumah tangga dan kebersihan 9. Alat pencatatan dan pelaporan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : Dokter spesialis kedokteran jiwa Dokter spesialis saraf Dokter spesialis penyakit dalam Dokter spesialis anak Dokter spesialis radiologi Dokter spesialis patologi klinik Dokter gigi Dokter umum 2. Perawat minimal D III keperawatan 3. Tenaga kesehatan lainnya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Pelayanan Medik 2. Bidang Pelayanan Keperawatan 3. SPI 4. Komite Medik 5. Komite Keperawatan 6. Audit Internal 7. Audit medik 8. Audit keperawatan
5.	Jumlah pelaksana	± 200 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan dokter umum dan perawat 24 jam 2. Konsultasi spesialis 24 jam 3. Ketersediaan obat dan alat medis 4. Ketaatan pada jam pelayanan 5. Ketersediaan sarana penunjang pelayanan (laboratorium, rehabilitasi medik dan radiologi)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya indikator mutu 2. Adanya SPO 3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI) 4. Adanya operator yang mempunyai kompetensi pada bidangnya.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan rawat inap 2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu, BOR, LOS, TOI, pasien rujuk, pasien meninggal, pasien APS, data penyakit fisik dan diagnosis keperawatan 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja

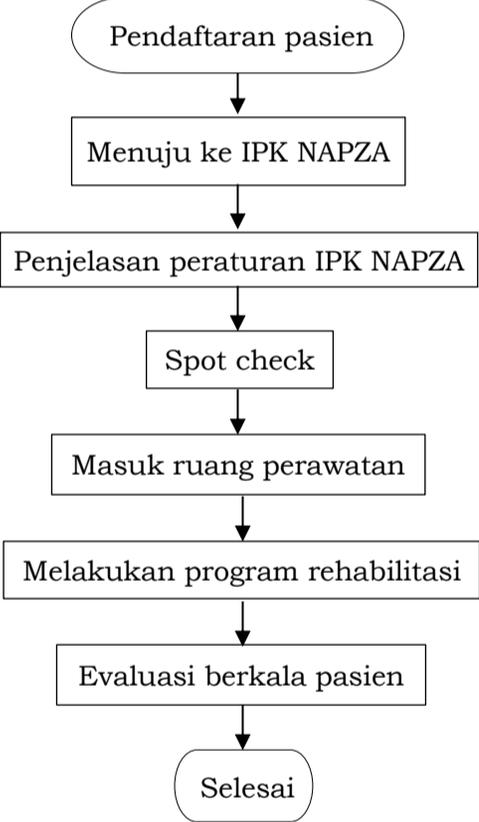
NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Aksesibilitas	1. Penyediaan kursi roda 2. Ada handrail di tembok, selasar, dan kamar mandi 3. Ada ramp di selasar yang naik dan turun
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

5. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penanganan Korban Napza**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pasien Rajal (rumatan, non rumatan dan pasien wajib lapor) Menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, dll)</p> <p>2. Pasien rawat inap</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien titipan tangkapan kepolisian <ul style="list-style-type: none"> a. Surat rekomendasi rehabilitasi dari BNNK/BNNP b. Fotocopy hasil asesmen Napza dari BNNK/BNNP c. Surat penitipan tersangka dari kepolisian d. Fotokopi KK/KTP pasien e. Fotokopi KTP penanggung jawab - Pasien umum dengan biaya mandiri <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi KK/KTP pasien b. Fotokopi KTP penanggung jawab (bila rawat inap) c. Surat pernyataan kesanggupan pembiayaan rehabilitasi. - Pasien dengan penjaminan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotocopy kartu BPJS PBI b. Fotokopi KK/KTP pasien c. Fotokopi KTP penanggung jawab (bila rawat inap)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Pasien rajal (rumatan, non rumatan dan pasien wajib lapor)</p>  <pre> graph TD A([Pendaftaran pasien]) --> B[Menuju ke Poliklinik NAPZA] B --> C{Pemeriksaan pasien} C --> D[Rawat Inap] C --> E[Klinik Lain] D --> F[Koordinasi dengan Rawat Inap] E --> G[Rujuk] F --> H[Pengambilan obat di Farmasi] G --> H H --> I[Penyelesaian administrasi di Kassa] I --> J([Selesai]) </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga pasien mendaftarkan di bagian pendaftaran dan menyerahkan persyaratan b. Pasien menuju Poliklinik NAPZA c. Petugas melakukan pemeriksaan pasien hingga proses pemberian terapi sesuai dengan kondisi pasien. d. Pasien yang perlu mendapat pelayanan rawat inap akan ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan rawat inap. e. Pasien yang perlu mendapat pelayanan di klinik lain akan dirujuk ke klinik yang dituju. f. Pasien/keluarga pasien mengambil obat di bagian Farmasi. g. Pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi di bagian kassa. h. Selesai <p>2. Pasien rawat inap</p>  <pre> graph TD A([Pendaftaran pasien]) --> B[Menuju ke IPK NAPZA] B --> C[Penjelasan peraturan IPK NAPZA] C --> D[Spot check] D --> E[Masuk ruang perawatan] E --> F[Melakukan program rehabilitasi] F --> G[Evaluasi berkala pasien] G --> H([Selesai]) </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga pasien mendaftarkan di bagian pendaftaran dan menyerahkan persyaratan b. Pasien indikasi rawat inap dari Poliklinik NAPZA atau IGD menuju ke Instalasi Penanganan Korban Napza c. Pasien dan keluarganya mendapatkan penjelasan peraturan internal IPK Napza

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Spot check pasien napza sebelum masuk ruangan oleh security</p> <p>e. Menempatkan pasien sesuai dengan kelas perawatan</p> <p>f. Pasien menjalani program rehabilitasi terapi komunitas berbasis rumah sakit</p> <p>g. Pasien mendapatkan evaluasi berkala terkait perkembangan rehabilitasinya (tingkat kecanduan, sugest, komplikasi fisik, psikiatris dan psikologis, dll)</p> <p>h. Pelayanan Rawat Inap selesai</p> <p>Media Informasi:</p> <p>1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id)</p> <p>2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143/ 895297 atau fax (0274) 895142</p> <p>3. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia)</p> <p>4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Pasien rajal Maksimal 2 jam sudah ada keputusan tindak lanjut perawatan bagi pasien</p> <p>2. Pasien ranap: a. Kasus hukum: Rehabilitasi rawat inap sampai dengan 3 bulan (Permenkes Nomor 4 Tahun 2020)</p> <p>b. Voluntary: - Detoksifikasi maksimal 2 minggu - Rehabilitasi rawat inap sampai dengan 3 bulan</p>
4.	Biaya/tarif	<p>1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia</p> <p>2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama</p>
5.	Produk pelayanan	<p>1. Layanan rajal non rumatan a. Konseling adiksi / konseling individu (termasuk pengurangan resiko)</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> b. Terapi simtomatik c. Konseling keluarga 2. Layanan rajal ruman: ruman metadon 3. Pelayanan Pasien Wajib Lapo <ul style="list-style-type: none"> a. Konseling dasar b. Terapi simtomatik c. Rencana terapi lanjutan d. Kunjungan rutin minimal 10x 4. Pelayanan Rawat Inap (rehab medis berbasis RS) <ul style="list-style-type: none"> a. Detoksifikasi b. Pelayanan rehabilitasi napza berbasis rumah sakit c. Outing pasien napza 5. Kegiatan pendukung layanan napza meliputi: <ul style="list-style-type: none"> a. Pendampingan / home visite b. Penyuluhan eksternal napza c. Family gathering napza d. Promosi pelayanan napza
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143/ 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : <ul style="list-style-type: none"> - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprovo.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapo : http://lapo.jogjaprovo.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

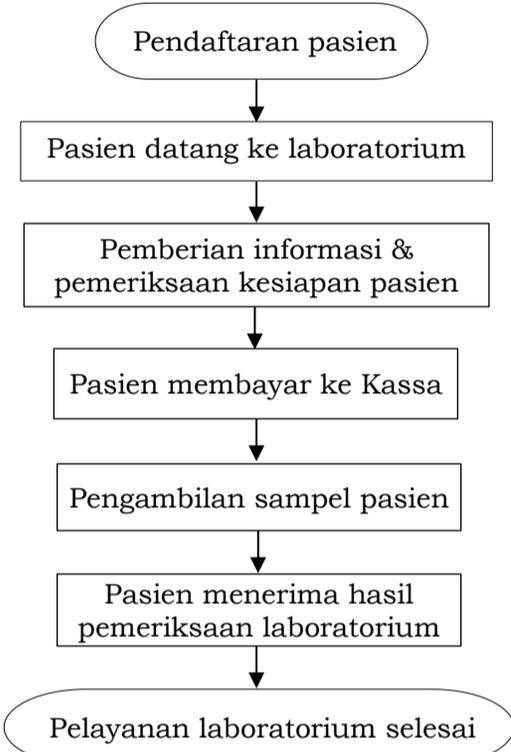
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Permenkes Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Institusi Penerima Wajib Lapo 7. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia

NO.	KOMPONEN	URAIAN												
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Layanan rajal (rumatan, non rumatan dan pasien wajib lapor) <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu Poli : kursi, AC - Ruang Periksa dan Konsultasi (Klinik) : Kursi Dokter, Meja Konsultasi, 2 (dua) kursi hadap, lemari alat periksa dan obat, tempat tidur periksa, tangga roolstool, dan kelengkapan lain disesuaikan dengan kebutuhan klinik - Berkas rekam medis 2. Layanan ranap <ul style="list-style-type: none"> - VIP 2 tempat tidur, kelas 1 (2 tempat tidur), kelas III (20 tempat tidur) 												
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 2. Dokter Umum 3. Perawat Minimal D III 4. Konselor napza 5. <i>Security</i>												
4.	Pengawasan internal	1. Bidang Pelayanan Medik 2. Bidang Pelayanan Keperawatan 3. SPI 4. Komite Medik 5. Komite Keperawatan 6. Audit Internal 7. Audit medik 8. Audit keperawatan												
5.	Jumlah pelaksana	11 perawat, 2 konselor, 1 dokter umum, 6 psikiater bergilir, 1 psikolog (konsulan)												
6.	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter, dokter gigi, perawat, perawat gigi, dan psikolog 2. Kedisiplinan waktu 3. Keselamatan pasien dan petugas												
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Adanya indikator mutu 2. Adanya SPO 3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI) 4. Adanya tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya.												
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan 2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja												
9.	Aksesibilitas	1. Penggunaan kursi roda 2. Ada ramp 3. Ada handrail												
10.	Waktu pelayanan	1. Jam layanan rawat jalan rumatan, non rumatan, pasien wajib lapor <table border="1" data-bbox="630 1983 1369 2145" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Hari</th> <th>Jam Layanan</th> <th>Jam Pendaftaran</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Senin- Kamis</td> <td>08.30 – 14.30</td> <td>07.30 – 12.30</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>08.30 – 11.30</td> <td>07.30 – 11.00</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>08.30 – 13.00</td> <td>07.30 – 12.00</td> </tr> </tbody> </table> 2. Jam layanan ranap Napza 24 jam	Hari	Jam Layanan	Jam Pendaftaran	Senin- Kamis	08.30 – 14.30	07.30 – 12.30	Jumat	08.30 – 11.30	07.30 – 11.00	Sabtu	08.30 – 13.00	07.30 – 12.00
Hari	Jam Layanan	Jam Pendaftaran												
Senin- Kamis	08.30 – 14.30	07.30 – 12.30												
Jumat	08.30 – 11.30	07.30 – 11.00												
Sabtu	08.30 – 13.00	07.30 – 12.00												

6. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Laboratorium**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar di SIMRS 2. Pengantar pemeriksaan laboratorium dari dokter 3. Nota pembayaran
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Pendaftaran pasien]) --> B[Pasien datang ke laboratorium] B --> C[Pemberian informasi & pemeriksaan kesiapan pasien] C --> D[Pasien membayar ke Kassa] D --> E[Pengambilan sampel pasien] E --> F[Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium] F --> G([Pelayanan laboratorium selesai]) </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke loket laboratorium membawa persyaratan 2. Pasien diberi informasi dan dinilai apakah memenuhi persyaratan atau memerlukan persiapan untuk pengambilan sampel 3. Pasien/keluarga pasien membayar di Kassa sesuai dengan jenis permintaan 4. Pengambilan sampel oleh petugas 5. Pasien menerima hasil pemeriksaan sesuai waktu yang telah ditentukan 6. Pelayanan laboratorium selesai. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id) 2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 3. Melalui Media Sosial;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia) 4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit s.d 140 menit (tergantung dari spesimen dan jenis pemeriksaan)
4.	Biaya/tarif	1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia 2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama
5.	Produk pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium, meliputi : - pemeriksaan hematologi - pemeriksaan kimia darah - pemeriksaan imunoserologi - pemeriksaan urin - pemeriksaan feses - pemeriksaan mikrobiologi - pemeriksaan napza kualitatif
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/PER/VIII/2009 tentang Pengiriman

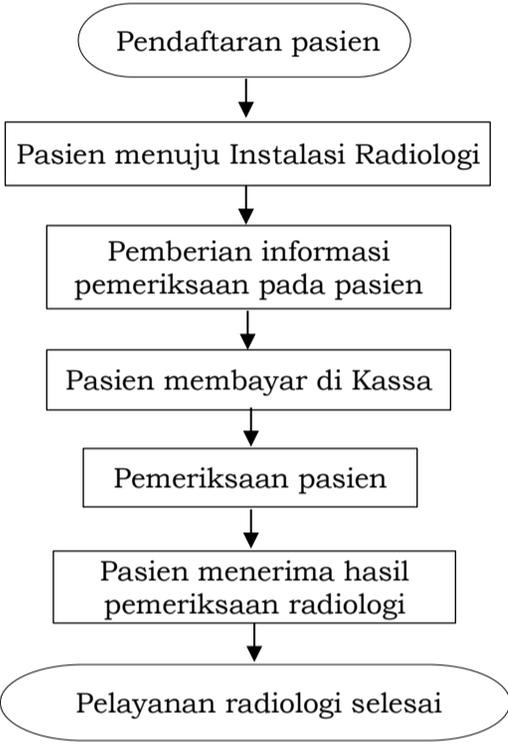
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan Penggunaan Spesimen Klinik, Materi Biologik dan Muatan Informasinya</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 658/MENKES/PER/VIII/2009 tentang Jejaring Laboratorium Diagnosis Penyakit Infeksi <i>New Emerging</i> dan <i>Re-Emerging</i></p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang administrasi - Ruang pengambilan sampel - Ruang pemeriksaan hematologi, ruang pemeriksaan kimia, mikrobiologi - Meja pemeriksaan - Rak reagen - Hematology analyzer - Automated chemistry analyzer - Immunology analyzer - Biosafety cabinet - Electrolyte analyzer - Pipet Westergreen - Object glass, deck glass - Mikroskop - Cat giemsa - Diff counter - Lemari pendingin - Fotometer - Reagen kerja - Tabung reaksi - Mikropipet - Sentrifus - Waterbath - eyewasher - Reagen pemeriksaan - Pot urine, pot sampel - Reagen strip urine - Cat ZN, cat gram - Mebelair dan ATK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Sarana komunikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik 2. Ahli Teknologi Laboratorium Medik, minimal D III ATLM
4.	Pengawasan internal	1. Bidang Penunjang dan Sarana 2. SPI 3. Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	12 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter spesialis, tenaga analis, dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketersediaan reagen pemeriksaan 3. Ketaatan pada jam pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Adanya indikator mutu 2. Adanya SPO 3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI) 4. Adanya tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan 2. Setiap bulan untuk evaluasi pemantapan mutu 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja
9.	Aksesibilitas	Instalasi Laboratorium yang berada di Lantai 2, maka aksesibilitasnya : - Adanya ramp yang menuju ke lantai 2 dari lantai 1 - Adanya tangga menuju lantai 2 dari lantai 1 - Petugas laboratorium yang mendatangi pasien untuk memberikan pelayanan laboratorium - Penggunaan kursi roda - Handrail di kamar mandi pasien (pengambilan sampel urin)
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

7. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Radiologi**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar di SIMRS 2. Surat permintaan pemeriksaan dari dokter/dokter gigi 3. Nota pembayaran
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Pendaftaran pasien]) --> B[Pasien menuju Instalasi Radiologi] B --> C[Pemberian informasi pemeriksaan pada pasien] C --> D[Pasien membayar di Kassa] D --> E[Pemeriksaan pasien] E --> F[Pasien menerima hasil pemeriksaan radiologi] F --> G([Pelayanan radiologi selesai]) </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftarkan di loket pendaftaran 2. Pasien datang ke loket radiologi membawa persyaratan 3. Pasien diberi informasi mengenai pemeriksaan 4. Pasien membayar biaya pemeriksaan di kasir 5. Pemeriksaan dilakukan 6. Pasien menerima hasil pemeriksaan sesuai waktu yang telah ditentukan <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id) 2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 3. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia),

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia) 4. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 jam
4.	Biaya/tarif	1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia 2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama
5.	Produk pelayanan	1. Hasil Pemeriksaan radiografi 2. Hasil Pemeriksaan Ultrasonografi (USG)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 5. Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2007 tentang Keselamatan Radiasi Pengion dan Keamanan Sumber Radioaktif. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2008 tentang Perijinan Sumber Radiasi Pengion dan Bahan Nuklir. 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 780/MENKES/PER/III/2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1014/MENKES/SK/XII/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan.</p> <p>10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1250/MENKES/SK/XII/2009 tentang Pedoman Kendali Mutu (<i>Quality Control</i>) Peralatan Radiodiagnostik.</p> <p>11. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 8 Tahun 2011 tentang Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Pesawat sinar X Radiologi Diagnostik dan Intervensional</p> <p>12. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Berkas Rekam Medis dan formulir lain termasuk <i>informed consent</i>.</p> <p>2. Pesawat X ray</p> <p>3. Film rontgen (kaset x ray)</p> <p>4. CR unit</p> <p>5. (Printer CR)</p> <p>6. Peralatan proteksi radiologi : apron, sarung tangan Pb</p> <p>7. Perlengkapan proteksi radiasi : film badge</p> <p>8. Viewing box</p> <p>9. Pesawat USG</p> <p>10. Film(kertas) USG</p> <p>11. Jelly USG</p> <p>12. Amplop kemasan pemeriksaan</p> <p>13. Emergency kit</p> <p>14. <i>Quality control</i> : pengukur suhu dan kelembaban ruangan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis Radiologi</p> <p>2. Radiografer minimal D III</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Bidang Penunjang dan Sarana</p> <p>2. SPI</p> <p>3. Audit Internal</p>
5.	Jumlah pelaksana	5 orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Ketersediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan radiologi</p> <p>2. Ketaatan pada jam pelayanan</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Adanya indikator mutu</p> <p>2. Adanya SPO</p> <p>3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI)</p> <p>4. Adanya tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya.</p>
8.	Evaluasi kinerja	<p>1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan</p> <p>2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu</p>

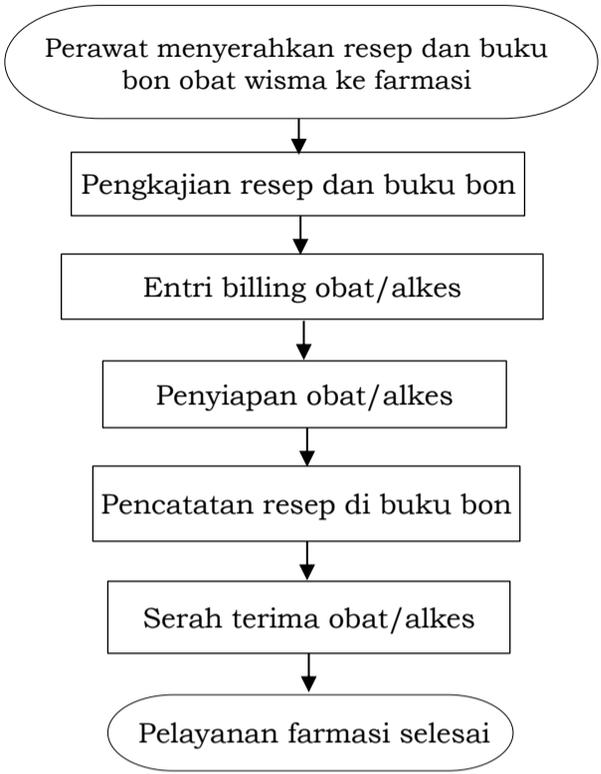
NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja
9.	Aksesibilitas	1. Penggunaan kursi roda 2. Ada ramp 3. Ada handrail
10.	Waktu Pelayanan	Sesuai hari kerja, pukul 07.30 – 20.00 (2 shift)

8. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Farmasi**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	- Terdaftar di SIMRS - Resep dokter RS Jiwa Grhasia
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Rawat jalan/IGD</p> <pre> graph TD A([Pasien menyerahkan resep ke Farmasi]) --> B[Pengkajian resep] B --> C[Cetak billing tagihan farmasi] C --> D[Pasien membayar ke Kassa] D --> E[Pasien menyerahkan bukti pembayaran ke farmasi] E --> F[Pasien menerima obat] F --> G([Pelayanan farmasi selesai]) </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien menyerahkan resep dokter ke loket farmasi Petugas farmasi mengkaji resep dokter dan melakukan konsultasi dengan dokter pemberi resep apabila diperlukan Petugas farmasi membuat billing tagihan farmasi Pasien menerima billing tagihan farmasi Pasien membayar/menyerahkan billing tagihan farmasi ke kassa Pasien menyerahkan bukti pembayaran/nota ke loket farmasi Pasien menunggu untuk dilayani sesuai resep dokter Pasien menerima obat/alat kesehatan dan mendapatkan penjelasan tentang obat/alat kesehatan yang diserahkan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Rawat Inap</p>  <pre> graph TD A([Perawat menyerahkan resep dan buku bon obat wisma ke farmasi]) --> B[Pengkajian resep dan buku bon] B --> C[Entri billing obat/alkes] C --> D[Penyiapan obat/alkes] D --> E[Pencatatan resep di buku bon] E --> F[Serah terima obat/alkes] F --> G([Pelayanan farmasi selesai]) </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perawat menyerahkan resep dan buku bon obat wisma ke farmasi b. Petugas farmasi mengkaji resep dokter dan buku bon obat wisma c. Petugas farmasi mengentri obat/alkes ke billing farmasi d. Petugas farmasi menyiapkan obat/alkes sesuai resep dokter e. Petugas farmasi mencatat resep dalam buku bon obat/alkes f. Petugas farmasi dan perawat melakukan serah terima obat/alkes <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website; Dapat <i>download</i> Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id) 2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 3. Melalui Media Sosial; Dapat <i>download</i> Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia) 4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Obat jadi rawat jalan ≤ 30 menit 2. Obat racikan rawat jalan ≤ 60 menit 3. Pelayanan bon obat rawat inap 1 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia 2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama
5.	Produk pelayanan	1. Pelayanan obat/alkes 2. Pelayanan KIE (Konsultasi, Informasi dan Edukasi) obat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

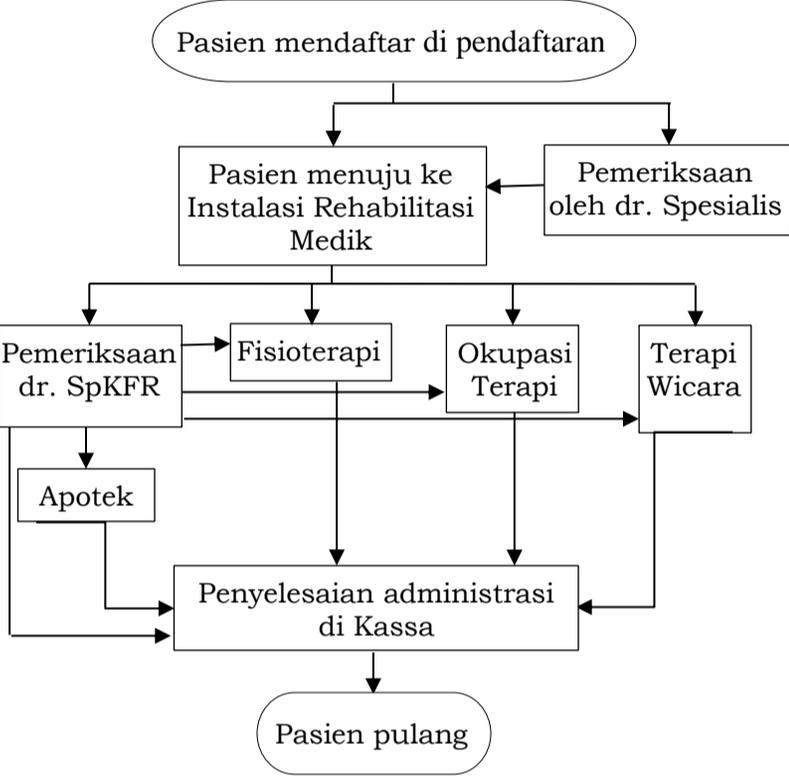
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan 6. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

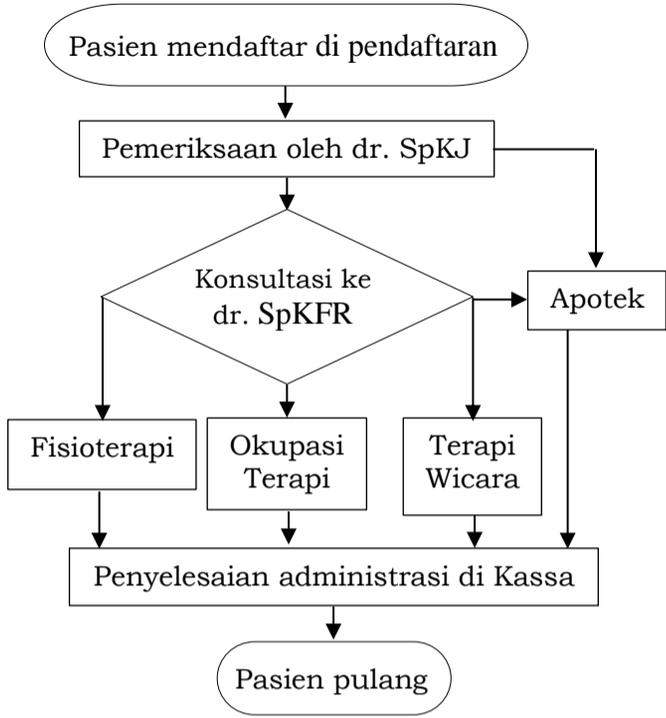
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 10. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pelayanan farmasi 2. Ruang tunggu pasien 3. Furniture 4. Alat Tulis Kantor 5. Komputer/LAN 6. Gudang Obat 7. Ruang PIO (Pelayanan Informasi Obat) 8. Ruang produksi 9. Ruang <i>aseptic dispensing</i> dan peralatannya 10. Ruang penyimpanan dokumen/arsip Resep 11. Ruang penyimpanan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang rusak 12. Tempat penyimpanan obat di ruang perawatan 13. Alarm 14. AC 15. Kulkas
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker minimal pendidikan profesi Apoteker 2. Asisten Apoteker minimal D III Farmasi
4.	Pengawasan internal	1. Bidang Penunjang dan Sarana 2. SPI 3. Audit Internal 4. Komite Nakes Lain
5.	Jumlah pelaksana	18 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan Apoteker, Asisten Apoteker yang berijin dan kompeten 2. Ketersediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan obat 3. Ketaatan pada jam pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Adanya indikator mutu 2. Adanya SPO 3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI) 4. Adanya tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan 2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja
9.	Aksesibilitas	1. Penggunaan kursi roda 2. Ada ramp 3. Ada handrail
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

9. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Rehabilitasi Medik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Terdaftar di SIMRS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Pasien Umum</p>  <pre> graph TD A([Pasien mendaftar di pendaftaran]) --> B[Pasien menuju ke Instalasi Rehabilitasi Medik] A --> C[Pemeriksaan oleh dr. Spesialis] C --> B B --> D[Pemeriksaan dr. SpKFR] B --> E[Fisioterapi] B --> F[Okupasi Terapi] B --> G[Terapi Wicara] D --> H[Apotek] D --> I[Penyelesaian administrasi di Kassa] E --> I F --> I G --> I H --> I I --> J([Pasien pulang]) </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mendaftar ke pendaftaran. 2. Pasien menuju ke Instalasi Rehabilitasi Medik atau pasien periksa ke dokter Spesialis lain terlebih dahulu (Jiwa, Saraf, Anak, dan Penyakit Dalam) yang kemudian merujuk ke Instalasi Rehabilitasi Medik 3. Petugas Rehabilitasi Medik (dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi, fisioterapis, okupasi terapis, dan terapis wicara) melakukan pemeriksaan pasien hingga proses pemberian tindakan/terapi serta edukasi sesuai dengan kondisi pasien. 4. Pasien menuju ke apotek jika ada resep obat. 5. Pasien/keluarga menyelesaikan administrasi di bagian Kassa. 6. Pasien pulang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Pasien BPJS</p>  <pre> graph TD A([Pasien mendaftar di pendaftaran]) --> B[Pemeriksaan oleh dr. SpKJ] B --> C{Konsultasi ke dr. SpKFR} C --> D[Fisioterapi] C --> E[Okupasi Terapi] C --> F[Terapi Wicara] C --> G[Apotek] D --> H[Penyelesaian administrasi di Kassa] E --> H F --> H G --> H H --> I([Pasien pulang]) </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS dan Jamkessos mendaftar di pendaftaran dengan membawa rujukan yang diperlukan 2. Pemeriksaan oleh dr. Spesialis Kedokteran Jiwa 3. Konsultasi/Intervensi ke dr. Spesialis kedokteran Fisik dan Rehabilitasi 4. Tindakan oleh Fisioterapis / Okupasi Terapis / Terapis Wicara 5. Pasien menuju ke apotek jika ada resep obat 6. Pasien menyerahkan berkas administrasi ke kassa 7. Pasien pulang 8. Untuk terapi selanjutnya pasien mendaftar di pendaftaran dengan membawa persyaratan BPJS/Jamkessos dan langsung ke Fisioterapi/Okupasi Terapi/Terapi Wicara sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dalam program terapi <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id) 2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia)</p> <p>4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	45-60 menit / jenis pelayanan (fisioterapi/okupasi terapi/terapi wicara)
4.	Biaya/tarif	<p>1. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia</p> <p>2. Pasien dengan penjaminan sesuai dengan perjanjian kerja sama</p>
5.	Produk pelayanan	<p>1. Konsultasi oleh dokter Rehabilitasi Medik; Pemeriksaan dan intervensi</p> <p>2. Layanan Fisioterapi: fisioterapi tumbuh kembang anak, gangguan muskuloskeletal, neuromuskuler, kardiorespirasi, kardiovaskuler, cedera olahraga, integumen dan geriatri</p> <p>3. Layanan Okupasi Terapi: terapi perilaku, terapi kognitif perilaku, terapi <i>preschooling</i> (<i>prewriting</i> dan konsep dasar), terapi modalitas (terapi aktivitas), terapi tumbuh kembang anak</p> <p>4. Layanan Terapi Wicara di bidang gangguan bahasa dan bicara (artikulasi, suara, irama/kelancaran) serta gangguan menelan</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Langsung melalui kotak saran</p> <p>2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia</p> <p>3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142</p> <p>4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401</p> <p>5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa</p> <p>5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 378/Menkes/SK/IV/2008 tentang Pedoman Pelayanan Pelayanan Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Terapi Okupasi</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 81 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Terapi Wicara</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>10. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu : Kursi dan televisi, kursi roda, brankar pasien</p> <p>2. Klinik Rehabilitasi Medik : bed pasien, <i>laser therapy</i>, tensimeter, stetoskop, X-Ray viewer</p> <p>3. Klinik Fisioterapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Infra Merah b. Traksi elektrik c. <i>Ultra sonic therapy</i> d. Interferensi e. <i>Transcutaneous electrical nerve stimulation (TENS)</i> f. <i>EMG Biofeedback</i> g. Chiller unit h. Parafin bath i. <i>Short wave diathermy (SWD)</i> j. <i>Microwave diathermy (MWD)</i> k. TENS portable l. <i>Neuromuscular electrical stimulation (NMES) Portable</i> m. Nebulizer n. Alat bantu jalan: kruk, tripot, walker, o. Peralatan <i>Exercise</i> : <i>static bicycle</i>, treadmill, pulley, paralel bar, <i>stairs</i>, cermin mobile, <i>shoulder wheel</i>, <i>tilting table</i>, <i>finger wall</i> p. bed pasien ada 3 <p>3. Ruang Fisioterapi Tumbuh Kembang Anak :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. matras b. cermin, bola bobath, bolster, <i>wedge</i>, kursi peto, kursi CP, <i>standing frame</i> kecil, <i>standing frame</i> sedang, walker anak, paralel bar anak, back slab.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Ruang pijat bayi : matras, baby oil 5. Ruang Okupasi Terapi a. alat permainan edukasi b. peralatan menulis & buku akademik c. meja kursi anak, meja lipat d. papan titian e. trampolin f. matras lantai 6. Ruang Sensori Integrasi : a. box mandi bola & bola b. matras lantai c. bola bobath d. ayunan, perosotan, kaca, bola kecil, terowongan, climbing wall, wedge, play ground, plat form swing, fleksi disk swing, tiang ayunan, bean bag, bola bergerigi, barel box, bolster swing 7. Ruang Terapi Wicara : a. permainan edukasi b. cermin, vibrator oral, grabber, spirometer kit, sikat terapi, tounge spatle stainless, tounge spatle mika c. matras d. meja kursi anak 8. Berkas rekam medis
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi 2. Fisioterapis (min. D III Fisioterapi) 3. Okupasi Terapis (min. D III Okupasi Terapi) 4. Terapis Wicara (min. D III Terapi Wicara)
4.	Pengawasan internal	1. Bidang Pelayanan Medik 2. SPI 3. Komite Nakes Lain 4. Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	9 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Keberadaan dokter Rehabilitasi Medik, fisioterapis, okupasi terapis, dan terapis wicara 2. Kedisiplinan waktu 3. Keselamatan pasien dan petugas
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Adanya indikator mutu 2. Adanya SPO 3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI) 4. Adanya tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Setiap hari untuk evaluasi pelayanan 2. Setiap bulan untuk evaluasi indikator mutu 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja
9.	Aksesibilitas	1. Penggunaan kursi roda 2. Ada <i>ramp</i> dengan <i>handrail</i>

NO.	KOMPONEN	URAIAN		
10.	Waktu Pelayanan	Jam layanan Instalasi Rehabilitasi Medik		
		Hari	Jam Layanan	Jam Pendaftaran
		Senin- Kamis	08.00 – 14.30	07.30 – 12.30
		Jumat	08.00 – 11.30	07.30 – 11.00
		Sabtu	08.00 – 13.00	07.30 – 12.00

10. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Diklatlitbang**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Praktek Klinik/Praktik Klinik Lapangan <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan Praktek - Kerangka Acuan Praktek - Surat Pengiriman Peserta Praktik - Perjanjian Kerja Sama 2. Program Pengenalan Klinik <ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan Program Pengenalan Klinik - TOR/Kerangka Acuan Program Pengenalan Klinik 3. Orientasi Pra Klinik <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan 4. Kunjungan/Studi Banding <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - TOR/Kerangka Acuan Kunjungan Sehari/Studi Banding 5. Penelitian <ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan Ijin Penelitian - Proposal Penelitian - <i>Ethical Clearance</i> (yang dikeluarkan oleh KEPK RS Jiwa Grhasia) 6. Studi Pendahuluan/Observasi dan atau wawancara <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan studi pendahuluan/observasi dan atau wawancara 7. Pengurusan <i>Ethical Clearance</i> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan <i>Ethical Clearance</i> 8. Ujian Akhir Program <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan UAP 9. Observasi Akreditasi <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan Observasi Akreditasi 10. Magang <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan magang - TOR/KAK
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Praktek Klinik/Praktik Klinik Lapangan <ul style="list-style-type: none"> - Pengurusan MoU - Pengajuan Surat Permohonan Praktek Klinik/Praktik Klinik Lapangan - Mendapatkan surat persetujuan - Mendaftarkan peserta praktik di webmin RS Jiwa Grhasia - Mengirimkan surat pengiriman Peserta Praktik - Mendapatkan jadwal Praktek - Pelaksanaan Kegiatan Praktek - Mendapatkan Surat Keterangan Praktek bagi yang memerlukan - Penyelesaian Administrasi Pembayaran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Program Pengenalan Klinik, Kunjungan/Orientasi Pra Klinik/Studi Banding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengajukan Surat Permohonan Praktek Program Pengenalan Klinik - Mendapatkan Surat persetujuan - Mendaftarkan peserta praktik di webmin RS Jiwa Grhasia - Pelaksanaan Kegiatan PPK - Penyelesaian Administrasi Pembayaran <p>3. Penelitian, Studi Pendahuluan/Observasi dan Wawancara</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengajukan Surat Permohonan - Mendapatkan Surat persetujuan yang mencantumkan Pembimbing/Fasilitator - Penyelesaian Administrasi Pembayaran - Pelaksanaan Kegiatan <p>4. Pengurusan <i>Ethical Clearance</i> untuk penelitian</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengajukan surat permohonan <i>Ethical Clearance</i> ke KEPK RS Jiwa Grhasia - Penyelesaian Administrasi pembayaran - Pendaftaran Protokol di web KEPK - Mengisi Protokol di web KEPK - Mendapatkan surat EC <p>5. Ujian Akhir Program, Observasi Akreditasi, dan Magang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengajukan Surat Permohonan - Mendapatkan Surat persetujuan Direktur - Mendaftarkan peserta praktik di webmin RS Jiwa Grhasia - Pelaksanaan Kegiatan - Penyelesaian Administrasi Pembayaran <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id) 2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143/ 895297 atau fax (0274) 895142 3. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia), Channel Youtube 4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	6 hari kerja (berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Praktek Klinik 2. Praktik Kerja Lapangan 3. Program Pengenalan Klinik 4. Kunjungan 5. Orientasi Pra Klinik 6. Studi Banding 7. Penelitian 8. Studi Pendahuluan 9. Observasi dan atau Wawancara 10. Ujian Akhir Program 11. Magang 12. Observasi Akreditasi 13. Pengurusan Ethical Clearance
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung melalui kotak saran / Instalasi Diklatlitbang 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143/ 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : <ul style="list-style-type: none"> - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprovo.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprovo.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Pendidikan Kedokteran 5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 6. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2015 tentang Rumah Sakit Pendidikan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Gubernur DIY Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Praktek Klinik/Praktik Kerja Lapangan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan/Wisma/Unit Kerja - Meja-Kursi - Sound - LCD - Laptop/PC - ATK - Name Tag - Printer - Billing system - Webmin RS Jiwa Grhasia <p>2. Program Pengenalan Klinik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan/Wisma - Meja-Kursi - Sound - LCD - Laptop/PC - ATK - Printer - Billing system - Webmin RS Jiwa Grhasia <p>3. Kunjungan/Orientasi pra klinik /Studi Banding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan - Meja-Kursi - Sound - LCD - Laptop/PC - ATK - Printer - Billing system - Webmin RS Jiwa Grhasia <p>4. Penelitian</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan - Meja-Kursi - Sound - LCD - Laptop/PC - ATK - Printer - Billing system <p>5. Penelitian/Studi Pendahuluan/Observasi dan atau wawancara</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan - Meja-Kursi - Sound - LCD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Laptop/PC - ATK - Printer - Billing system 6. Pengurusan <i>Ethical Clearance</i> <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan - Meja-Kursi - Sound - LCD - Laptop/PC - ATK - Billing system - Web KEPK 7. Ujian Akhir Program <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan - Meja-Kursi - Laptop/PC - ATK - Billing system - Webmin RS Jiwa Grhasia 8. Observasi Akreditasi <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan - Meja-Kursi - Sound - LCD - Laptop/PC - ATK - Billing system - Webmin RS Jiwa Grhasia 9. Magang <ul style="list-style-type: none"> - Ruangan/Wisma/Unit Kerja - Meja-Kursi - Laptop/PC - ATK - Name Tag - Printer - Billing system - Webmin RS Jiwa Grhasia
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Praktek Klinik <ul style="list-style-type: none"> - Dokter Spesialis - Perawat - Psikolog - Apoteker - <i>Social Worker</i> - Fisioterapis - Okupasi Terapi - Analis - Sanitarian - Rekam Medis - Ahli Gizi/Nutrisionis

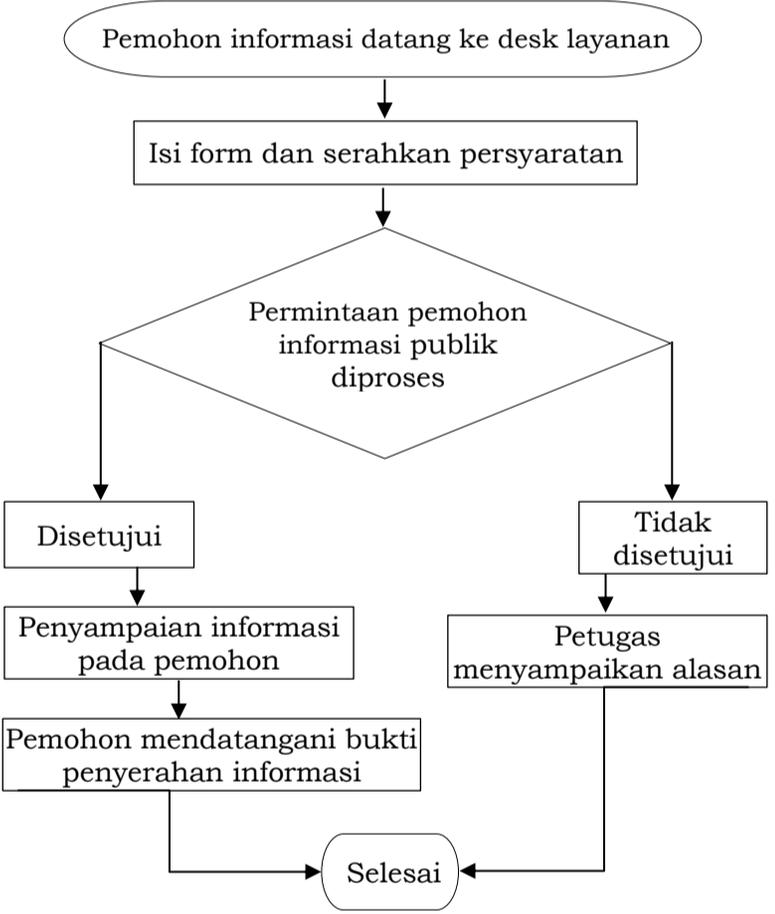
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none">- Pembimbing Kesehatan Kerja- Administrator <p>2. Program Pengenalan Klinik</p> <ul style="list-style-type: none">- Dokter Spesialis- Perawat- Psikolog- Apoteker- <i>Social Worker</i>- Fisioterapis- Okupasi Terapi- Analis- Sanitarian- Rekam Medis- Administrator <p>3. Kunjungan/Orientasi/Studi Banding</p> <ul style="list-style-type: none">- Manajemen- Dokter Spesialis- Perawat- Psikolog- Apoteker- <i>Social Worker</i>- Fisioterapis- Okupasi Terapi- Analis- Sanitarian- Rekam Medis- Administrator- Ahli Gizi/Nutrisionis- Pembimbing Kesehatan Kerja <p>4. Penelitian</p> <ul style="list-style-type: none">- Manajemen- Dokter Spesialis- Perawat- Psikolog- Apoteker- <i>Social Worker</i>- Fisioterapis- Okupasi Terapi- Analis- Sanitarian- Rekam Medis- Administrator- Ahli Gizi/Nutrisionis- Pembimbing Kesehatan Kerja <p>5. Penelitian/Studi Pendahuluan/Observasi dan wawancara</p> <ul style="list-style-type: none">- Manajemen- Dokter Spesialis- Perawat- Psikolog

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker - <i>Social Worker</i> - Fisioterapis - Okupasi Terapi - Analis - Sanitarian - Rekam Medis - Administrator - Ahli Gizi/Nutrisionis - Pembimbing Kesehatan Kerja
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Penunjang dan Sarana 2. SPI 3. Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - 5 orang (Instalasi Diklatlitbang) - CI Kedokteran 6 orang - CI Keperawatan 54 orang - CI Tenaga Kesehatan Lain 21 orang - CI Umum 12 orang
6.	Jaminan pelayanan	Ketaatan pada jam pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya indikator mutu 2. Adanya SPO Diklatlitbang 3. Adanya <i>patient safety</i> (KPRS, K3, PPI) 4. Adanya tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap bulan untuk evaluasi pelayanan 2. Setiap triwulan untuk evaluasi indikator mutu dan evaluasi unit kerja triwulanan 3. Setiap tahun untuk evaluasi unit kerja
9.	Aksesibilitas	-
10.	Waktu Pelayanan	<p>Senin s.d. Kamis : 07.30 – 14.30</p> <p>Jumat : 07.30 – 11.30</p> <p>Sabtu : 07.30 – 13.00</p>

11. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia. 2. Mengisi formulir permintaan Informasi Publik. 3. Menunjukkan KTP/identitas lain, melampirkan fotocopy KTP/identitas lain, dan foto ukuran 4 x 6. Bagi lembaga publik/ormas dilengkapi : - fotokopi akta pendirian - surat keterangan terdaftar di Bakesbangpol Daerah Istimewa Yogyakarta/setempat - surat keterangan domisili lembaga publik/ormas. 4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD Start([Pemohon informasi datang ke desk layanan]) --> Step1[Isi form dan serahkan persyaratan] Step1 --> Decision{Permintaan pemohon informasi publik diproses} Decision --> Disetujui[Disetujui] Decision --> TidakDisetujui[Tidak disetujui] Disetujui --> Step2[Penyampaian informasi pada pemohon] Step2 --> Step3[Pemohon mendatangi bukti penyerahan informasi] Step3 --> Selesai1([Selesai]) TidakDisetujui --> Step4[Petugas menyampaikan alasan] Step4 --> Selesai1 </pre> <p>Keterangan bagan :</p> 1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan persyaratan administrasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Maksud dan tujuan permintaan informasi harus jelas penggunaannya.</p> <p>3. Petugas memberi tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.</p> <p>4. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.</p> <p>5. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan keterangan perundangan yang berlaku.</p> <p>6. Penerima informasi menandatangani bukti penyerahan informasi.</p> <p>7. Dokumentasikan.</p> <p>Media Informasi :</p> <p>1. Melalui Website; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id)</p> <p>2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142</p> <p>3. Melalui Media Sosial; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia)</p> <p>4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu (PPIDP) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. Dan PPIDP dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotokopi sendiri di sekitar gedung badan publik (PPID) setempat atau biaya penggandaan ditanggung oleh pemohon informasi.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi RS Jiwa Grhasia, antara lain : 1) Informasi yang diumumkan secara berkala 2) Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta 3) Informasi yang wajib tersedia setiap saat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprovo.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprovo.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

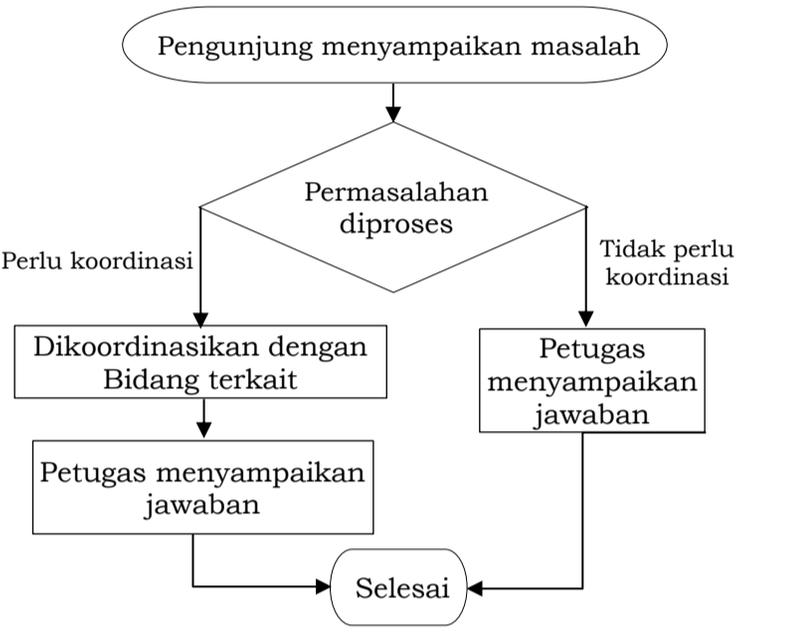
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, PPIDP menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet; Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan Permintaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	PPIDP memiliki kompetensi sesuai standarisasi pengelolaan layanan informasi
4.	Pengawasan internal	1. Sekretaris RS 2. SPI 3. Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	RS Jiwa Grhasia menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan	RS Jiwa Grhasia menjamin keamanan dan keselamatan pemohon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	-
10.	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 08.30 – 14.00 istirahat : 12.00 – 13.00 Jumat : 08.30 – 11.00 Sabtu : 08.30 – 12.00

12. Satuan Kerja : Rumah Sakit Jiwa Grhasia

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pengaduan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Pengunjung menyampaikan masalah]) --> B{Permasalahan diproses} B -- Perlu koordinasi --> C[Dikoordinasikan dengan Bidang terkait] B -- Tidak perlu koordinasi --> D[Petugas menyampaikan jawaban] C --> E[Petugas menyampaikan jawaban] E --> F([Selesai]) D --> F </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung dapat datang langsung ke ruang pelayanan informasi dan pengaduan rumah sakit dan menyampaikan permasalahannya kepada petugas. 2. Pasien/pengunjung mengisi formulir aduan /saran/masukan dan dimasukkan ke kotak saran atau disampaikan langsung kepada petugas atau disampaikan melalui : SMS, Whatsapp, Faximile, Website. 3. Penyelesaian masalah pengaduan/masukan/saran oleh petugas. 4. Jika penyelesaian keluhan kemungkinan membutuhkan koordinasi dan klarifikasi lebih lanjut, maka akan segera diproses 5. Jika penyelesaian keluhan tidak diperlukan proses koordinasi/klarifikasi lebih lanjut maka petugas dapat memberikan jawaban. 6. Pelayanan penanganan aduan/masukan/saran selesai. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (grhasia.jogjaprovo.go.id)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Melalui Telepon/Fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 3. Melalui Media Sosial; Dapat <i>download</i> Informasi Publik yang tersedia pada facebook (Rumah Sakit Jiwa Grhasia), instagram (grhasia_berjaya), twitter (@grhasia) 4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Kaliurang KM 17 Pakem, Sleman
3.	Jangka waktu penyelesaian	- Komplain kategori merah (KKM) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam - Komplain kategori kuning yaitu kategori sedang (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari - Komplain kategori hijau yaitu kategori sedang (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan pengaduan pelayanan publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung melalui kotak saran 2. Langsung pada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan RS Jiwa Grhasia 3. Melalui telepon ke RS Jiwa Grhasia (0274) 895143 / 895297 atau fax (0274) 895142 4. Melalui saluran keluhan pelanggan : - Email : grhasiamentalhospital@jogjaprov.go.id - SMS : 0823 2600 1401 - Whatsapp : 0823 2600 1401 5. Melalui lapor : http://lapor.jogjaprov.go.id/

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/MENPAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Pelayanan Pengaduan Masyarakat, yang dilengkapi fasilitas pengaduan, sofa set, meja, kursi; telepon, formulir, alat tulis kantor, PC
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai standarisasi pengelolaan pengaduan
4.	Pengawasan internal	1. Sekretaris RS 2. SPI 3. Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	5 orang
6.	Jaminan pelayanan	RS Jiwa Grhasia menjamin kerahasiaan data pengadu
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- RS Jiwa Grhasia menjamin keamanan dan keselamatan pengadu - SPO Penanganan Keluhan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Setiap bulan untuk evaluasi pelayanan 2. Setiap triwulan untuk evaluasi indikator mutu
9.	Aksesibilitas	-
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal 10 Juni 2021



dr. AKHMAD AKHADI S., MPH
NPP: 59680-14 200012 1 002