



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH

Jl. Raya GedongTataan Km.13 Telp.(0721) 271170 / Fax. (0721) 271171

E-mail : rsj@lampungprov.go.id

PESAWARAN 35366

**KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

NOMOR: 100.S.3.4/013.a/VII.02/2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
PROVINSI LAMPUNG**

DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan juga guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung.
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
 2. Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 3. Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
 4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal RUMah sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung;
9. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 49 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN

- KESATU** : Menetapkan standar pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu, pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pesawaran
pada tanggal 02 Januari 2024

**DIREKTUR RS JIWA DAERAH
PROVINSI LAMPUNG,**



dr. NUYEN M. FITRI, MARS
Pembina PK. I / IV.b
NIP. 19680101 200212 2 002

**STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik; d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit; e. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan; f. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; g. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; h. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa; i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Ijin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran; k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan; l. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang keselamatan pasien rumah sakit; m. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; o. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran; p. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Ijin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran; q. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan; r. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 tentang Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat s. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 tentang Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat; t. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1627/MENKES/SK/XI/2010 tentang Pedoman Pelayanan Kegawatdaruratan Psikiatri; u. PMK No. 17 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas

		<p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Institusi Wajib Laport;</p> <p>v. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 26 Tahun 2023 tentang Tarif Pelayanan Pada BLUD RSJD Provinsi Lampung;</p> <p>w. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 47 Tahun 2027 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>x. Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/622/VI.02/HK/2019 Tentang Penetapan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Sebagai Unit Kerja Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Lampung Yang Menerapkan Badan Layanan Umum Daerah.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Pasien Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) • Kartu Berobat (Pasien Lama) • Surat Rujukan (Bila Ada) • Fotocopy KTP Penanggung Jawab (Jika Rawat Inap) <p>b. Pelayanan Pasien JKN KIS/BPJS JKN KIS atau BPJS PBI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) • Kartu JKN KIS/ BPJS • Surat rujukan dari puskesmas/ dokter keluarga/ PPK 1/ surat kontrol untuk pasien setelah rawat inap/surat kontrol ulang dari RSJD Provinsi Lampung (Pasien IGD tidak wajib) • Untuk pasien anak kurang dari 17Th identitas menggunakan KTP salah satu dari bapak/ ibunya <p>c. Pelayanan Peserta Jamkesda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Peserta • Kartu Jamkesda • Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga • Fotocopy surat rujukan puskesmas • Surat rekomendasi dari dinas kesehatan • SEP rawat jalan dari jamkesda <p>d. Pasien Rehabilitasi NAPZA yang kurang mampu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk • Kartu Keluarga • Surat Keterangan Tidak Mampu <p>e. Asuransi Kesehatan Lain</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan administrasi sesuai ketentuan sesuai asuransi tersebut
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Rawat Jalan</p> <p>a. Pasien / keluarga mengambil nomor antrian pendaftaran</p> <p>b. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian</p> <p>c. Petugas pendaftaran meminta pasien untuk menyerahkan seluruh berkas yang diperlukan untuk proses pendaftaran.</p> <p>d. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien menuju</p>

		<p>ruang tunggu poliklinik</p> <ol style="list-style-type: none"> e. Perawat memanggil pasien masuk keruang pemeriksaan sesuai antrian. f. Perawat mengarahkan pasien menuju ruang pemeriksaan dokter sesuai antrian (jika diperlukan pasien akan dilakukan pemeriksaan penunjang) g. Dokter melakukan anamnesa dan memberikan resep lalu mengarahkan pasien menuju loket pengendali JKN bagi pasien BPJS dan ke Apotek bagi pasien umum. h. Petugas pengendali JKN mengarahkan pasien ke apotek dan menerima obat i. Pasien pulang <ol style="list-style-type: none"> 2. Instalasi Gawat Darurat <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien masuk keruang Instalasi Gawat Darurat b. Petugas IGD mengarahkan keluarga untuk mendaftar di tempat pendaftaran c. Petugas IGD meminta keluarga untuk menyerahkan seluruh berkas yang diperlukan kepada petugas pendaftaran untuk diproses. 3. Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas mengarahkan pasien/keluarga mendaftar kebagian pendaftaran dengan menyerahkan surat perintah rawat Inap dari IGD atau Poli b. Petugas pendaftaran menyiapkan rekam medis dan mencetak gelang pasien c. Petugas pendaftaran melakukan admission d. Petugas pendaftaran meminta Pasien/keluarga menandatangani general consent e. Petugas pendaftaran menjelaskan tentang tata tertib RS dan memberikan Kartu Penunggu Pasien Rawat Inap f. Petugas pendaftaran memberikan Berkas Rekam Medis dan gelang pasien kepada petugas Poli/IGD g. Petugas IGD /Poli Jiwa beserta keluarga mengantar pasien keruang rawat inap yang dituju.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Sesuai Kasus Pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran rawat jalan maksimal 10 menit 2. Pendaftaran rawat inap maksimal 15 menit 3. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan: Senin s.d Kamis 07.30 s.d 13.00 Jumat 07.30 s.d 11.00 Sabtu 07.30 s.d 12.00 4. Pendaftaran IGD 24 Jam
5.	Biaya /Tarif	<p>Mengacu Pada :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. PP Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminana Kesehatan Nasional b. PP Nomor 28 Tahun 2016 tentang Perubahan ketiga PP Nomor 12 Tahun 2013 c. PMK Nomor 56 tahun 2016 tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional d. PMK Nomor 64 tahun 2016 tentang standar tarif jaminan kesehatan nasional e. PMK No. 17 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas

		<p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Institusi Wajib Lapor; f. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 26 Tahun 2023 tentang Tarif Pelayanan Pada BLUD RSJD Provinsi Lampung;</p>
6.	Produk Layanan	<p>a. Layanan Jiwa Anak dan Remaja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Conduct Disorder</i> 2. ADHD 3. Gangguan Belajar 4. Autis 5. Adiksi Napza 6. Pelayanan Okupasi Terapi Anak 7. Pelayanan Terapi Wicara 8. Pelayanan Fisioterapi Anak 9. Pelayanan <i>Visum Et Repertum Psychiatricum</i> Anak dan Remaja 10. Layanan rawat inap anak kelas 1,2, 3, VIP, dan isolasi 11. Pemeriksaan psikiatri anak dan remaja 12. Pemeriksaan psikologi 13. Asuhan keperawatan <p>b. Layanan Psikogeriatri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dimensia 2. Rehabilitasi kelompok lanjut usia 3. Poliklinik geriatric <p>c. Layanan Psikologi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi atau <i>psikotherapy</i> 2. Tes Kecerdasan 3. Tes Kepribadian 4. Assesment PKHI 5. Kesehatan Rohani 6. Assesment Calon Karyawan 7. Pemeriksaan minat dan bakat 8. Pemeriksaan kesehatan jiwa <p>d. Layanan NAPZA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IPWL (Institusi Penerima Wajib Lapor) 2. PTRM (Program Terapi Rumatan Metadon) 3. Rehabilitasi Rawat Jalan (Mandiri dan Hukum) 4. Konseling Napza 5. Surat Keterangan Bebas Narkotika 6. Klinik VCT atau HIV 7. Klinik TB Dot 8. Konseling Keluarga Napza 9. Program rawat inap dari kemenkes (gratis dengan 10. Seminar 11. Morning meeting, 12. Edukasi, 13. Konseling psikologi 14. Konseling psikiatri 15. Konseling gizi 16. Layanan Olahraga 17. Bimbingan spiritual 18. Terapi rekreasi (Outing)

		<p>e. Rehabilitasi Psikososial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kerohanian 2. Dinamika Kelompok 3. Vokasional (menjahit, merias, tata boga) 4. Bercocok tanam 5. Bimbingan sosial 6. Steam motor dan mobil 7. Olahraga 8. Sablon 9. Musik <p>f. Layanan kesehatan Nonjiwa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan spesialis syaraf 2. Layanan spesialis penyakit dalam 3. Layanan rehabilitasi medik 4. Layanan patolgi klinik 5. Layanan anak 6. Layanan gigi <p>g. Layanan Penunjang Non Jiwa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan IGD non jiwa (fisik) 2. Laboratorium 3. Fisioterapi 4. Elektromedik (EEG, EKG, Radiologi)
7.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Keluhan atau saran komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSJD Provinsi Lampung antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsungmelalui kotak saran 2. Melaluitelp. (0721)271170 3. WA: 081279521234 4. Website: rsj.lampungprov.go.id 5. Instagram: rumahsakitjiwalampung
8.	Saran prasarana/ fasilitas	<p>A. Layanan Jiwa Anak dan Remaja</p> <p><u>Sarana</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan psikiater anak dan remaja 2. Ruang pemeriksaan dokter spesialis keterampilan fisik dan rehabilitasi 3. Ruang rawat inap anak dan remaja 4. Ruang pemeriksaan psikolog 5. Ruang Fisioterapi (Ruang Gym Remaja/Dewasa, Ruang Gym anak) 6. Ruang Terapi Okupasi 7. Ruang Terapi wicara 8. Ruang terapi sensori integrasi 9. Ruang terapi <i>snoezelen</i> <p><u>Prasarana</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Pendukung Pemeriksaan Psikiater Anak dan Remaja 2. Alat pendukung pemeriksaan dokter Sp.KFR 3. Alat pendukung Fisioterapi 4. Alat Fisioterapi Pasif 5. Alat Fisioterapi Aktif (Alat Gymnasium Remaja dan Dewasa, Alat gymnasium anak) 6. Alat Pendukung Terapi Okupasi 7. Alat ADL

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Alat Sensori Integrasi (SI) 9. Alat Pendukung Terapi Wicara 10. Alat Terapi wicara vokasional 11. Alat Terapi wicara audiometer 12. Ruangan Terapi Lainnya 13. Alat Pendukung Snoezelen/Relaksasi/Audio-Visual 14. Healing Garden <p>B. Ruang Tunggu Poliklinik :Kursi tunggu, televisi</p> <p>C. Sarana Poliklinik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tensimeter • Timbangan • Meja Periksa • Lembar balikedukasi, • Thermometer infrared • Emergency kit • Kertas resep <p>D. Layanan Psikologi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pemeriksaan intelegensi 2. Alat pemeriksaan personality 3. Alat pemeriksaan minat dan bakat 4. Alat pemeriksaan psikopatologis 5. Audio 6. Kursi psikoterapi 7. Monitor atau alat peraga <p>E. Layanan Napza</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat olahraga 2. Alat spiritual 3. Alat kesenian 4. Monitor LCD 5. Ruang Pelayanan Rawat Jalan NAPZA 6. Ruang Pelayanan Rawat Inap NAPZA <p>F. Klinik Gigi dan Mulut</p> <p>G. Ruang Rehabilitasi Psikososial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat-alat bimbingan spiritual 2. Alat menjahit, merias, tata boga, dan pertanian 3. Alat Steam 4. Alat Olahraga 5. Alat Sablon 6. Alat Musik <p>H. Layanan Spesialis Nonjiwa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan Pelayanan Rawat Jalan Spesialis Saraf 2. Ruangan Pelayanan Rawat Jalan Spesialis Penyakit Dalam 3. Ruangan Pelayanan Rawat Jalan Spesialis Anak 4. Ruangan Pelayanan Rawat Jalan Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi 5. Ruangan Pelayanan Rawat Jalan Spesialis Patologi Klinik 6. Ruangan Poliklinik Gigi 7. Ruangan Pelayanan Rawat Inap Pelayanan Spesialis Saraf 8. Ruangan Pelayanan Rawat Inap Pelayanan Anak
--	--	---

		<p>I. Layanan Penunjang Non Jiwa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan Pelayanan Rekam Medis 2. Ruangan Laboratorium 3. Ruangan Pelayanan Farmasi 4. Ruangan Pelayanan Radiologi 5. Ruangan Pelayanan Gizi 6. Ruangan Pelayanan Laundry dan CSSD 7. Ruangan IPSRS 8. Ruangan Pelayanan K3RS
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub Spesialis Jiwa anak dan Remaja 2. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 3. Dokter umum 4. Perawat Spesialis 5. Perawat Generalis 6. Dokter gigi 7. Dokter spesialis saraf 8. Dokter spesialis penyakit dalam 9. Dokter spesialis anak 10. Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik 11. Dokter Spesialis Patologi Klinik 12. Dokter Spesialis Radiologi 13. Psikolog Klinis 14. Okupasi Terapis 15. Fisioterapis 16. Analis Kesehatan 17. Terapi Wicara 18. Elektromedis 19. Petugas Administrasi 20. Tenaga Pekarya 21. Pekerja Sosial 22. Instruktur Vokasional
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Satuan Pengawas Internal Rumah Sakit (SPI) b. Dewan Pengawas c. Direktur d. Komite Medik e. Atasan Langsung
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dokter Spesialis Jiwa Konsultan Anak Dan Remaja 5 Dokter Spesialis Jiwa 2 Dokter spesialis saraf 2 Dokter spesialis penyakit dalam 1 Dokter Spesialis anak 14 Dokter Umum 2 Dokter Gigi 9 Perawat 3 Perawat Gigi Dokter radiologi Dokter Kesehatan Fisik dan Rehabilitasi Dokter Patologi klinik Dokter Anastesi
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan diberikan dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien yang mengacu pada Visi Misi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung</p>

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Tersedia alat pemadam api ringan (APAR) b. Tersedia penjaga keamanan (satpam) c. Tersedia jalur evakuasi, ram, dan tangga darurat
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. E-Kinerja/ SKP b. Rapat Koordinasi Internal dan Eksternal c. Monev atau supervise harian d. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal

**STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP PSIKIATRI
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik; d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit; e. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan; f. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; g. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; h. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa; i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran; j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Ijin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran; k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan; l. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang keselamatan pasien rumah sakit; m. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; o. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran; p. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Ijin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran; q. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan; r. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/ MENKES/ SK/ IX/ 2009 tentang Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat; s. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/ MENKES/ SK/ IX/ 2009 tentang Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat; t. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1627/ MENKES/ SK/XI/2010 tentang Pedoman Pelayanan

		<p>Kegawatdaruratan Psikiatri;</p> <ul style="list-style-type: none"> u. PMK No. 17 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Institusi Wajib Lapar; v. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 26 Tahun 2023 tentang Tarif Pelayanan Pada BLUD RSJD Provinsi Lampung; w. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 47 Tahun 2027 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung; x. Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/622/VI.02/HK/2019 Tentang Penetapan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Sebagai Unit Kerja Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Lampung Yang Menerapkan Badan Layanan Umum Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien ada indikasi rawat inap b. Surat perintah rawat inap atau persetujuan rawat inap oleh dokter dari IGD atau poliklinik c. Informed Consent yang telah ditandatangani keluarga d. Kelengkapan berkas rekam medis e. Pelayanan Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) • Kartu Berobat (Pasien Lama) • Surat Rujukan (Bila Ada) • Fotocopy KTP Penanggung Jawab (Jika Rawat Inap) f. Pelayanan Pasien JKN KIS/BPJS JKN KIS atau BPJS PBI <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Pasien (KTP/KK) • Kartu JKN KIS/ BPJS • Surat rujukan dari puskesmas/ dokter keluarga/ PPK 1/ surat kontrol untuk pasien setelah rawat inap/ surat kontrol ulang dari RSJD Provinsi Lampung (Pasien IGD tidak wajib) • Untuk pasien anak kurang dari 17Th identitas menggunakan KTP salah satu dari bapak/ ibunya g. Pelayanan Peserta Jamkesda <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Peserta • Kartu Jamkesda • Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga • Fotocopy surat rujukan puskesmas • Surat rekomendasi dari dinas kesehatan • SEP rawat jalan dari jamkesda h. Pasien Rehabilitasi NAPZA yang kurang mampu <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk • Kartu Keluarga • Surat Keterangan Tidak Mampu i. Asuransi Kesehatan Lain <ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan administrasi sesuai ketentuan sesuai asuransi tersebut
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Keluarga atau penanggung jawab mendaftarkan bagian pendaftaran dengan menyerahkan surat perintah rawat Inap dari IGD atau Poli dan syarat yang diperlukan

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pasien yang masuk di Instalasi Rawat Inap berasal dari IGD atau Poli Rawat Jalan c. Pasien dirawat diruangan sesuai dengan kelas, usia, jenis kelamin, dan jenis penyakitnya d. Petugas pendaftaran menyiapkan rekam medis dan mencetak gelang pasien e. Petugas pendaftaran melakukan admission f. Pasien/keluarga menandatangani <i>general consent</i> g. Petugas menjelaskan tentang tata tertib RS dan memberikan Kartu Penunggu Pasien Rawat Inap h. Berkas Rekam Medis dan gelang pasien diberikan oleh petugas pendaftaran kepada petugas Poli/IGD. i. Petugas IGD /Poli Jiwa beserta keluarga mengantar pasien ke ruang rawat inap yang dituju. j. Jika pasien memiliki masalah kesehatan fisik yang tidak dapat ditangani maka pasien akan dirujuk ke fasilitas kesehatan lain. k. Pasien mendapatkan pelayanan yang diperlukan sesuai kebutuhan pasien meliputi pemeriksaan dokter, asuhan keperawatan, pemeriksaan penunjang, tindakan medik terpadu, pelayanan gizi, konseling, dan farmasi, dan rehabilitasi psikososial. l. Setelah perawatan, pasien dinyatakan : Boleh pulang; atau Dirujuk. m. Apabila pasien sudah dinyatakan boleh pulang/ dirujuk, keluarga dihubungi untuk menyelesaikan administrasi. n. DPJP membuat resume medis o. Apabila pasien boleh pulang, maka keluarga pasien diberi edukasi perawatan di rumah oleh dokter /perawat/ apoteker p. Perawat mengurus proses pemulangan pasien / rujukan pasien. q. Keluarga menyelesaikan administrasi rawat inap r. Keluarga atau penanggung jawab menerima pasien dan obat pulang s. Pasien dibawa pulang dan pelayanan rawat inap selesai
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Waktu pelayanan pasien di rawat inap sesuai kondisi pasien b. Pelayanan rawat inap 24 jam
5.	Biaya /Tarif	<p>Mengacu Pada :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. PP Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional b. PP Nomor 28 Tahun 2016 tentang Perubahan ketiga PP Nomor 12 Tahun 2013 c. PMK Nomor 56 tahun 2016 tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional d. PMK Nomor 64 tahun 2016 tentang standar tarif jaminan kesehatan nasional e. PMK No. 17 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Institusi Wajib Laporan f. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 26 Tahun 2023 tentang Tarif Pelayanan Pada BLUD RSJD Provinsi Lampung

6.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dokter spesialis jiwa konsultan anak dan remaja b. Pelayanan Dokter Spesialis Jiwa c. Pelayanan Dokter Umum dan dokter gigi d. Asuhan keperawatan e. Pelayanan konsultasi dengan Dokter Spesialis non jiwa (Dokter spesialis anak, Dokter spesialis penyakit dalam, Dokter spesialis saraf dan psikolog) f. Pelayanan penunjang: gizi, laboratorium, radiologi, farmasi g. Pelayanan rehabilitasi psikososial, okupasi terapi, terapi wicara h. Pelayanan ketarapian fisik /fisioterapi i. Pelayanan pasien NAPZA j. Pelayanan psikolog klinis
7.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Keluhan atau saran komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSJD Provinsi Lampung antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Langsungmelalui kotak saran b. Melaluitelp. (0721)271170 c. WA: 081279521234 d. Website: rsj.lampungprov.go.id e. Instagram: rumahsakitjiwalampung
8.	Saran prasarana/ fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang rawat inap dengan fasilitas makan 3x sehari b. Tempat tidur pasien c. Berkas Rekam Medis dan formulir lain termasuk informed consent dan general consent d. Alat kesehatan (tensimeter, stetoskop, termometer, tabung oksigen lengkap, timbang berat badan dan tinggi badan, minor set, pen light, reflek hammer, <i>trolley emergency</i>, EKG, oksigen konsentrator,) e. Alat fiksasi f. Obat-obatan g. Ruang isolasi h. Ruang Konsultasi i. CCTV j. Baju pasien k. Peralatan mandi/alat hygiene/ perlengkapan kebersihan l. Alat pencatatan dan pelaporan m. Ruang tunggu keluarga
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Sub Spesialis Jiwa anak dan Remaja b. Dokter SpesialisKedokteran Jiwa c. Dokter umum d. Perawat Spesialis e. Perawat Generalis f. Dokter gigi g. Dokter spesialis saraf h. Dokter spesialis penyakit dalam i. Dokter spesialis anak j. Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik k. Dokter Spesialis Patologi Klinik l. Dokter Spesialis Radiologi m. Psikolog Klinis n. Okupasi Terapis

		<ul style="list-style-type: none"> o. Fisioterapis p. Analisis Kesehatan q. Terapi Wicara r. Elektromedis s. Petugas Administrasi t. Tenaga Pekarya u. Pekerja Sosial v. Instruktur Vokasional
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Satuan Pengawas Internal Rumah Sakit (SPI) b. Dewan Pengawas c. Direktur d. Komite Medik e. Atasan Langsung
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1 Dokter Spesialis Jiwa Konsultan Anak Dan Remaja 5 Dokter Spesialis Jiwa 2 Dokter spesialis saraf 2 Dokter spesialis penyakit dalam 1 Dokter Spesialis anak 14 Dokter Umum 2 Dokter Gigi 3 Perawat Gigi Dokter spesialis radiologi Dokter spesialis Kesehatan Fisik dan Rehabilitasi Dokter spesialis Patologi klinik Dokter Anastesi Perawat Spesialis Perawat Generalis Psikolog klinis Okupasi Terapi Terapi Wicara
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien yang mengacu pada Visi Misi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung b. Terjaganya kerahasiaan rekam medis c. SDM yang kompeten d. Peralatan yang sesuai standar e. Pelayanan berpedoman kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia alat pemadam api ringan (APAR) b. Tersedia penjaga keamanan (satpam) c. Tersedia jalur evakuasi, ram, dan tangga darurat
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. E-Kinerja/ SKP b. Rapat Koordinasi Internal dan Eksternal c. Monev atau supervise harian d. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal

JENIS PELAYANAN : PELAYANAN AMBULANCE DAN MOBIL JENAZAH

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan mobil ambulans digunakan pada saat dibutuhkan dan tidak dapat dipesan untuk beberapa hari ke depannya. 2. Ambulans dapat digunakan oleh seluruh pasien rawat inap/rawat jalan/IGD yang ada di RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung. 3. Penggunaan mobil ambulans untuk keadaan memindahkan pasien baik gawat darurat maupun tidak gawat darurat dari RS ke fasilitas rujukan lainnya atau pemulangan pasien (<i>dropping</i>). 4. Ambulan harus dikemudikan oleh sopir ambulans (jika berhalangan digantikan oleh supir yang telah ditunjuk)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menghubungi petugas armada. 2. Petugas mempersiapkan surat jalan Perawat/Dokter Pendamping dan Petugas Ambulance. 3. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi kelengkapan berkas. 4. Petugas armada menyiapkan kendaraan ambulance. 5. Pasien siap untuk dirujuk ke rumah sakit penerima atau ke tempat pemulangan (<i>dropping</i>) 6. Pasien tiba di rumah sakit penerima

		7. Serah terima pasien dengan petugas rumah sakit penerima atau
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Jarak Tempuh yang Dituju
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Pelayanan Mobil Ambulans
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.rsj.lampungprov.go.id b. Instagram : @rsjd_lampung c. Fb : @rsjiwalampung d. Whatsapp : 0812 7952 1234 e. Email : rsj@lampungprov.go.id

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembar Negara Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumah sakitan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57);

		<ol style="list-style-type: none">4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit;5. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 38 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung sebagaimana diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 38 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung;6. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 49 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;7. Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/622/VI.02/HK/2019 tentang Penetapan RS Provinsi Lampung sebagai Unit Kerja Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Lampung yang menerapkan Badan Layanan Umum Daerah.
--	--	---

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Unit Ambulans Medik beserta ATK dan Form yang berkaitan dengan pelayanan Ambulans Medik 2. Area Parkir Mobil Ambulans 3. Mobil Ambulans Transport sesuai standar Ambulans Transport 4. Ruang dekontaminasi ambulan 5. Alat-alat medis sesuai standar Ambulans Transport 6. Radio komunikasi dan handphone
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat 2. Sopir Ambulan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan Direktur 3. SPI
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Sopir = 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan pasien dalam proses rujukan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. melaksanakan laporan pagi setiap hari 2. melaksanakan rapat koordinasi setiap 1 kali dalam sebulan

JENIS PELAYANAN : PELAYANAN KEAMANAN

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Adanya kebutuhan pengamanan dan kenyamanan di lingkungan RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung2. Terdapat kasus terkait keamanan dan kenyamanan dapat dilakukan pelaporan secara lisan kepada Komandan Security/PJ Rumah Tangga dengan menyertakan:<ol style="list-style-type: none">a. Identitas (nama, institusi, kontak, dan alamat e-mail);b. Data dan informasi yang diminta secara jelas; danc. Nomor kontak personal yang dapat dihubungi.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas keamanan setiap hari sesuai jadwal bertugas mengotrol kesemua ruangan baik rawat inap/rawat jalan/igd di rumah sakit.2. Memeriksa dan menjaga keamanan di lingkungan rumah sakit setiap 2 jam dengan mengelilingi area rumah sakit, mengawasi, dan melaporkan ke pihak yang berwajib apabila ada hal yang mencurigakan.3. Melarang orang-orang yang tidak berkepentingan mendekati tempat-tempat yang berbahaya atau dilarang dimasuki kecuali petugas.4. Menertibkan pengunjung (bukan penunggu pasien) diseluruh kawasan rumah sakit.5. Menertibkan pembesuk dan keluarga pasien pada saat dokter akan visit.

		<p>6. Menertibkan pembesuk dan keluarga pasien pada saat jam besuk habis.</p> <p>7. Menegur, mengingatkan dan melaporkan penggunaan kendaraan (tenaga kerja, staff kantor, masyarakat) yang memarkirkan kendaraan yang bukan pada tempatnya.</p> <p>8. Melakukan tindakan darurat pengamanan apabila terjadi kerusakan alat mesin yang menyebabkan kebakaran.</p> <p>9. Mengecek pintu-pintu seluruh kantor dan poli rawat jalan setelah selesai pelayanan.</p> <p>10. Petugas Keamanan bertanggung jawab selama menjalankan tugas di rumah sakit secara baik dan benar.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1x24 jam
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Pelayanan Keamanan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial :</p> <p>a. Website: www.rsj.lampungprov.go.id</p> <p>b. Instagram : @rsjd_lampung</p> <p>c. Fb : @rsjiwalampung</p> <p>d. Whatsapp : 0812 7952 1234</p> <p>e. Email : rsj@lampungprov.go.id</p>

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="778 231 1362 460">1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); <li data-bbox="778 482 1362 711">2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembar Negara Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); <li data-bbox="778 733 1362 963">3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumah sakitan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57); <li data-bbox="778 984 1362 1159">4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit; <li data-bbox="778 1181 1362 1618">5. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 38 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung sebagaimana diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 38 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola RS Jiwa Daerah Provinsi Lampung; <li data-bbox="778 1640 1362 1814">6. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah

		<p>diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 49 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;</p> <p>7. Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/622/VI.02/HK/2019 tentang Penetapan RS Provinsi Lampung sebagai Unit Kerja Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Lampung yang menerapkan Badan Layanan Umum Daerah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pos Satpam 2. Pengeras Suara 3. Radio komunikasi dan handphone
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas Keamanan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan Direktur 3. SPI
5	Jumlah Pelaksana	7 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan dan keamanan pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan laporan pagi setiap hari 2. melaksanakan rapat koordinasi setiap 1 kali dalam sebulan

**STANDAR PELAYANAN TATALAKSANA PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Keluarga Miskin

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat Rujukan dari Faskes</p> <p>b. Membawa KTP pasien dan atau Kartu Keluarga, Membawa Surat Keterangan tidak mampu yang dikeluarkan oleh Instansi Pemerintah</p>
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Passien] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Passien dilayani] C --> D[Passien Pulang] </pre> </div> <p>a. Pasien/keluarga mendaftarkan diri ke loket</p> <p>b. Pendaftaran</p> <p>Pasien mendapatkan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, IGD atau Rawat Inap</p> <p>c. Keluarga/pasien melengkapi persyaratan berupa</p> <p>d. Surat Keterangan Tidak Mampu dari</p> <p>e. Desa/Kelurahan, KTP atau KK</p> <p>Pasien tetap mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan</p> <p>Pasien Diperbolehkan Pulang atas rekomendasi Dokter</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan Untuk Pasien Keluarga Miskin dilayani dalam waktu 24 Jam
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Pelayanan Pasien Keluarga Miskin Rawat Jalan, IGD atau Rawat Inap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	<p>Website : https://rsj.lampungprov.go.id</p> <p>Email : rsjlampung@gmail.com</p> <p>Telpon : (0721) 271170</p> <p>Faximile : (0721) 271171</p>

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang</p> <p>b. Kesehatan.</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023</p>

		<p>f. Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan</p> <p>g. Perda Provinsi Lampung No.5 Tahun 2016 Tentang Tarif Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung</p> <p>Pergub Provinsi Lampung No.26 Tahun 2023 Tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Musholla, Kantin, Ruang pojok Laktasi, Ketersediaan Air Bersih
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Spesialis, Dokter Jaga, Perawat, Bidan, Admin Ruangan, MPP
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan Pengawasan dengan CCTV, Pengelola Pengaduan, Satuan Pengaman
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana berjumlah 6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Petugas Melaksanakan pelayanan sesuai SOP serta Visi Misi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien terjamin keamanan dan keselamatan dengan tersedianya petugas keamanan dan alat-alat keselamatan lainnya
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Dilakukan Evaluasi secara berkala</p> <p>b. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat</p> <p>c. Dilakukan Pengawasan dan pengolahan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Direktur</p>

STANDAR PELAYANAN TATALAKSANA PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG

II. Jenis Pelayanan : Pelayanan Parkir

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kendaraan roda 2, roda 4 dan sepeda b. Memiliki Surat lengkap (STNK) c. Karcis dan Kartu Parkir untuk Pegawai
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	a. Kendaraan masuk melalui gerbang palang pintu masuk dan mengambil karcis pada mesin elektronik atau menempelkan kartu pada mesin elektronik b. Petugas mengarahkan kendaraan ke area parkir yang tersedia c. Pengendara memarkirkan kendaraan sesuai d. Marka e. Pengendara memastikan kendaraan dalam keadaan aman dengan tidak meninggalkan barang berharga f. Kendaraan yang akan keluar diarahkan petugas melalui pintu keluar Kendaraan keluar area Rumah Sakit dengan menunjukkan tiket parkir atau kartu parkir pada petugas jaga pintu keluar
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama pengguna kendaraan memanfaatkan area parkir
4.	Biaya/ Tarif	a. Motor Rp. 3.000 Max Rp. 5.000 b. Mobil Rp. 5.000 Max Rp. 7.000
5.	Produk Layanan	Pelayanan Perparkiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Website : https://rsj.lampungprov.go.id Email : rsjlampung@gmail.com Telpon : (0721) 271170 Faximile : (0721) 271171 Kotak Saran di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas b. Perda Provinsi Lampung No. 03 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah c. Perda Provinsi Lampung No. 14 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Karcis Parkir, Marka Parkir, Papan petunjuk, Kanopi, Petugas Keamanan, Petugas Parkir, Pos Jaga
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Parkir, Petugas Keamanan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan Pengawasan dengan CCTV, Pengelola Pengaduan, Satuan Pengaman
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana berjumlah 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Terjaminannya ketertiban perparkiran b. Terjaminnya ketersediaan lapangan parkir c. Terjaminnya keamanan kendaraan d.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan kenyamanan kendaraan dan pengendara terjamin dengan fasilitas yang lengkap dan petugas yang siaga
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan Evaluasi secara berkala b. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat c. Dilakukan Pengawasan dan pengolahan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi oleh Bagian Umum

STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) RS Jiwa DAERAH PROVINSI LAMPUNG

1. JENIS PELAYANAN : PENDIDIKAN DAN PELATIHAN UNTUK PEGAWAI KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai ASN dan Non ASN 2. Adanya usulan dari bidang terkait 3. Adanya surat permohonan pribadi dari pegawai 4. Adanya undangan/brosur dari penyelenggara kegiatan pendidikan dan atau pelatihan 5. Adanya anggaran untuk kegiatan 6. Adanya persetujuan direktur
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Diklat memberikan form usulan kebutuhan diklat kepada masing masing bagian/bidang 2. Bagian Diklat akan merekap usulan kebutuhan dan membuat analisis kebutuhan diklat yang disetujui oleh direktur. 3. Pegawai mengajukan permohonan pribadi terkait kegiatan pendidikan atau pelatihan atau adanya undangan/brosur dari pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan yang telah di setujui oleh atasan langsungnya atau kegiatan pelatihan yang melibatkan banyak peserta dari pegawai Bagian Diklat atau bidang terkait bisa mengajukan melalui telaah staf beserta kerangka acuan kegiatan yang ditujukan kepada direktur untuk kegiatan <i>in house training</i> (IHT). 4. Setelah Disposisi dari Kepala Bagian Tata Usaha ke Direktur, apabila arahan direktur tidak menyetujui maka proses dihentikan tetapi apabila mendapatkan persetujuan dari direktur maka akan diterbitkan Surat Perintah Tugas oleh Bagian Kepegawaian untuk mengikuti kegiatan tersebut, 5. Pegawai yang telah mengikuti diklat melaporkan kegiatan diklat dan menyerahkan fotocopy sertifikat pelatihan kepada bagian diklat, begitu pula kegiatan IHT pelaksana kegiatan membuat laporan kegiatan. 6. Pengarsipan

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 6 hari kerja mulai dari pengajuan sampai dengan ditertibkan SPT Kegiatan.
4	Biaya / Tarif	Sesuai brosur atau Rencana Anggaran Biaya Kegiatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form Kebutuhan Diklat 2. Analisis Kebutuhan Diklat 3. Laporan Kegiatan 4. Sertifikat Kegiatan
6	Penanganan Pengaduan dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Secara langsung ke Bagian Diklat • Melalui kotak saran • Melalui Telp : (0721) 271170 • Melalui WA : 081279521234 • Melalui Website : rsj.lampungprov.go.id • Melalui Instagram : rumahsakitjiwalampung

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	Seluruh Pegawai ASN dan Non ASN
4	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian Tata Usaha 2. Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	Seluruh Pegawai ASN dan Non ASN
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian dasar hukum; 2. Kepastian persyaratan; 3. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur; 4. Kepastian jangka waktu penyelesaian; 5. Kepastian biaya/tarif; 6. Kepastian produk layanan; 7. Kepastian penanganan, pengaduan, saran dan masukan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian waktu penyelesaian; 2. Indikator Mutu 3. Pedoman, Panduan dan SPO

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Bulanan Pelaksanaan • Evaluasi indicator mutu • Evaluasi unit kerja

2. JENIS PELAYANAN : PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BAGI INSTITUSI PENDIDIKAN DAN INSTANSI LAINNYA

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya surat pengantar dari institusi Pendidikan atau dari instansi lainnya terkait kegiatan pendidikan, pelatihan, magang dan studi banding 2. Adanya proposal kegiatan 3. Adanya surat keterangan layak etik bagi kegiatan penelitian
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari institusi pendidikan atau dari instansi lainnya disampaikan kepada bagian umum 2. Setelah mendapatkan disposisi dari Kepala Bagian Tata Usaha ke Direktur, bila arahan Direktur tidak disetujui maka proses akan dihentikan, apabila disetujui maka bagian diklat akan membuat surat balasan kepada institusi atau instansi tersebut. 3. Untuk Perjanjian Kerjasama, setelah mendapatkan surat balasan, dan jika telah sepakat untuk isi perjanjian kerjasama maka akan perjanjian kerjasama akan ditanda tangani untuk waktu disesuaikan kesepakatan dengan institusi pendidikan. 4. Untuk kegiatan pendidikan setelah mendapatkan surat balasan dengan institusi pendidikan berupa praktik klinik maka institusi pendidikan bersama bagian Diklat dan Pembimbing Klinik yang telah ditetapkan dengan SK Direktur akan bersama sama membuat program dan jadwal selama praktik. 5. Setelah selesai praktik mahasiswa akan mendapatkan nilai yang akan disampaikan melalui pihak institusi pendidikan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Untuk kegiatan penelitian mahasiswa akan diarahkan ke bagian penelitian untuk mendapatkan arahan terkait tempat penelitian dan responden penelitian.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 6 hari kerja untuk administrasi surat menyurat ≥ 30 hari untuk kegiatan penelitian
4	Biaya / Tarif	Biaya layanan : Peraturan Gubernur Lampung Nomor 26 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Pada Badan layanan Umum Daerah Rumah Sakit Jiwa;
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perjanjian Kerjasama Dengan Institusi Pendidikan 2. Surat Balasan Sebagai Lahan Praktik Bagi Institusi Pendidikan 3. Surat Keputusan Direktur tentang Pembimbing Klinik 4. Jadwal Praktik Mahasiswa 5. Program Praktik Keperawatan 6. Nilai Mahasiswa 7. Surat Balasan Penelitian Bagi Mahasiswa dan Dosen Di Instusi Pendidikan
6	Penanganan Pengaduan dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Secara langsung ke Bagian Diklat • Melalui kotak saran • Melalui Telp : (0721) 271170 • Melalui WA : 081279521234 • Melalui Website : rsj.lampungprov.go.id • Melalui Instagram : rumahsakitjiwalampung

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2013 tentang Rumah Sakit Pendidikan; 2. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2019 tentang Rumah Sakit; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019, tentang Standar Teknis Pemenuhan mutu, dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya tenaga kesehatan agar dapat memenuhi standar minimal pelayanan kesehatan;</p> <p>7. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 26 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Pada Badan layanan Umum Daerah Rumah Sakit Jiwa;</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. LCD 5. Ruang Diskusi 6. Ruang Perpustakaan 7. Rawat Jalan dan Ruang Rawat Inap
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> • Dokter Sub Spesialis Kedokteran Jiwa • Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa • Dokter Umum • Perawat Spesialis • Perawat • Apoteker • Psikolog Klinis • Ahli Tehnologi Laboratorium Medis • Sanitarian • Administrator Kesehatan 2. Pelaksana : Analisis Pengembangan SDM Aparatur
4	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian Tata Usaha 2. Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Sub Spesialis Kedokteran Jiwa 2. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 3. Dokter Umum 4. Perawat Spesialis

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Perawat 6. Apoteker 7. Psikolog Klinis 8. Ahli Tehnologi Laboratorium Medis 9. Sanitarian 10. Administrator Kesehatan
6	Jaminan Pelayanan	1. Kepastian dasar hukum; 2. Kepastian persyaratan; 3. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur; 4. Kepastian jangka waktu penyelesaian; 5. Kepastian biaya/tarif; 6. Kepastian produk layanan; 7. Kepastian penanganan, pengaduan, saran dan masukan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	5. Kepastian waktu penyelesaian; 6. Indikator Mutu 7. Pedoman, Panduan dan SPO 8. Tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Pelaksanaan • Evaluasi indicator mutu • Evaluasi unit kerja

**STANDAR PELAYANAN TATALAKSANA PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi dan Management

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pelayanan Administrasi Kepegawaian <ul style="list-style-type: none"> - Pegawai ASN dan Non ASN - Pelayanan Administrasi Kenaikan Pangkat, kenaikan jabatan dan daftar urut kepangkatan - Perencanaan pengembangan SDM - Pelayanan Prosedur dalam pengurusan gaji berkala b. Pelayanan Penyusunan Laporan Keuangan <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pemberitaaan - Laporan Realisasi Keuangan - Format Laporan Keuangan
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN <ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai meminta surat pengantar kepada atasan langsung terkait pelayanan pegawai b. Pegawai menyiapkan dokumen persyaratan secara lengkap c. Dokumen yang sudah lengkap diserahkan ke bagian kepegawaian untuk diperiksa d. Bagian kepegawaian memeriksa dokumen persyaratan e. Bagian kepegawaian membuat surat pengantar dari Direktur ke Kepala BKD f. Pemeriksaan dan paraf hierarki surat oleh Kasubbag/Kasie dan Kabag/Kabid g. Penandatanganan surat oleh Direktur h. Penyampaian surat pengantar dan berkas pengajuan ke BKD i. Pengarsipan PELAYANAN PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN <ul style="list-style-type: none"> g. Kasubbag Perencanaan memerintahkan bendahara untuk menyiapkan data pendukung laporan keuangan h. Kasubbag mengevaluasi data pendukung laporan keuangan i. Kasubbag keuangan bersama staff melakukan penginputan laporan keuangan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 Hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	PELAYANAN KEPEGAWAIAN <ul style="list-style-type: none"> a. Kenaikan Pangkat

		b. Kenaikan Gaji Berkala c. Daftar Urut Kepangkatan Pegawai d. Dokumen Laporan KEuangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Website : https://rsj.lampungprov.go.id Email : rsjlampung@gmail.com Telpon : (0721) 271170 Faximile : (0721) 271171

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. UU No 44 Tahun 2019 tentang Rumah Sakit 3. UU nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 4. PP No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS 5. PP No.46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS 6. PP No. 21 Tahun 2014 tentang Pemberhentian PNS Yang Mencapai Batas Usia Pensiun Bagi Pejabat Fungsional 7. PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil 8. PERKA BKN No. 21 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Evaluasi Jabatan Pegawai Negeri Sipil 9. PERMENPANRB No. 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan 10. PERMENDAGRI No. 35 Tahun 2012 tentang Analisis Jabatan 11. PERMENPANRB No. 39 Tahun 2013 tentang Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah 12. PERKA BKN No. 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial PNS 13. PERKA BKN No. 8 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Teknis PNS 14. PERMENPAN No. 20 Tahun 2016 tentang Jenjang Jabatan Fungsional 15. PERMENPAN & RB No. 18 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 25 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi PNS di Lingkungan Instansi Pemerintah 16. PERKA BKN No 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS 17. PERMENPANRB No. 1 Tahun 2020 tentang Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja 18. PERMENKES RI No 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 19. PERKA BKN No. 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara

		Penyusunan Kebutuhan Aparatur Sipil Negara 20. PERMENKES No. 6 tahun 2024 Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 21. Perda Provinsi Lampung Tentang No. 5 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Musholla, Kantin, Ruang pojok Laktasi, Ketersediaan Air Bersih
3.	Kompetensi Pelaksana	Kabag Tata Usaha, Kasubag Kepegawaian, Staff Kepegawaian, Kasubag Kuangan, Bendahara, Akuntan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan Pengawasan dengan CCTV, Dilakukan Pengawasan Internal (SPI, Dilakukan Pengawasan Eksternal (KAP),
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana berjumlah 6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian dasar hukum; 2. Kepastian persyaratan; 3. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur; 4. Kepastian jangka waktu penyelesaian; 5. Kepastian biaya/tarif; 6. Kepastian produk layanan; 7. Kepastian penanganan, pengaduan, saran dan masukan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian waktu penyelesaian; 2. Indikator Mutu 3. Pedoman, Panduan dan SPO 4. Tenaga yang mempunyai kompetensi pada bidangnya
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Bulanan Pelaksanaan • Evaluasi indicator mutu • Evaluasi unit kerja • Laporan Keuangan yang Valid