

# **STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT JIWA MENUR**



**RUMAH SAKIT JIWA MENUR PROVINSI JAWA TIMUR**  
Jln. Raya Menur No.120 Surabaya



# PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

## **RUMAH SAKIT JIWA MENUR**

Jln. Raya Menur No. 120 Telp. (031) 5021635 – 5021637  
SURABAYA

### KEPUTUSAN

**DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA MENUR  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**Nomor: 400.7.1 / 5140 / 102.8 / 2024**

### TENTANG

**PEMBERLAKUAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI RUMAH SAKIT JIWA MENUR PROVINSI JAWA TIMUR**

### **DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA MENUR PROVINSI JAWA TIMUR**

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan upaya kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;  
b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Pemberlakuan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur

Mengingat : 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan;  
5. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;  
8. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Instansi Pemerintah;  
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;  
10. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 64 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan dan Penetapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;

11. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 110 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Menur;
12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Jiwa Menur;
13. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja dan Penyelenggaraan Tugas;
14. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/442/KPTS/013/2008 tanggal 30 Desember 2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Jiwa Menur sebagai Badan Layanan Umum Daerah Provinsi Jawa Timur
15. Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur;

### **M E M U T U S K A N**

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA MENUR PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG PEMBERLAKUAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK;**

**KESATU** : Mencabut Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur Nomor: 400.7.1/3075/102.8/2023 tentang Pemberlakuan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur;

**KEDUA** : Memberlakukan Standar Pelayanan Publik tahun 2024 di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur;

**KETIGA** : Kebijakan Pemberlakuan Standar Pelayanan Publik sebagaimana yang tercantum dalam diktum kedua agar digunakan sebagai standar dalam memberikan pelayanan publik di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur;

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan catatan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : **S U R A B A Y A**

T a n g g a l : 28 Juni 2024

**DIREKTUR  
RUMAH SAKIT JIWA MENUR  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**drg. VITRIA DEWI, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP 19670525 199203 2 007

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
BAB II STANDAR PELAYANAN PUBLIK.....	5
2.1. Langkah – Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan.....	5
2.2. Sistematika Penulisan Standar Pelayanan.....	7
2.3. JENIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK.....	8
2.3.1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN.....	8
2.3.2. STANDAR PELAYANAN INTENSIF PSIKIATRI.....	10
2.3.3. STANDAR PELAYANAN IGD.....	12
2.3.4. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP JIWA.....	14
2.3.5. STANDAR PELAYANAN RAWAT IN AP NON JIWA DAN KAMAR OPERASI.....	16
2.3.6. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP NAPZA.....	19
2.3.7. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN.....	21
2.3.8. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM.....	24
2.3.9. STANDAR PELAYANAN FARMASI.....	26
2.3.10. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI.....	28
2.3.11. STANDAR PELAYANAN KASIR.....	30
BAB III PENUTUP.....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan kepada masyarakat. Komponen ini, menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit publik. Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih baik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan, dengan begitu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Pelayanan publik menjadi wacana menarik dewasa ini. Yang dibicarakan berkisar dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak, semakin beragamnya produk pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara negara hingga derasnya arus pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Tak pelak lagi, inilah salah satu perkembangan luar biasa dalam dinamika pembangunan Republik Indonesia, termasuk dalam pelayanan di sektor kesehatan.

Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, ada keinginan memperkaya ragam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, pun tak lupa senantiasa ditingkatkan kualitasnya. Berbagai upaya penyederhanaan prosedur, pemangkasan waktu pelayanan dan peningkatan efisiensi biaya pelayanan terus menerus disempurnakan oleh setiap unit penyelenggara. Peningkatan semangat melayani masyarakat juga dibarengi dengan makin terbukanya pola pikir para penyelenggara dalam pelibatan masyarakat guna merumuskan perbaikan proses pelayanan. Keterbukaan ini masih ditambah dengan kesediaan menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang merupakan umpan balik penyempurnaan proses pelayanan publik.

RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur selaku penyelenggara pelayanan publik perlu berjalan beriringan dalam proses perubahan tersebut. Tuntutan perbaikan diberikan dengan upaya mengingatkan penyelenggara agar memperhatikan standar pelayanan. Manakala ditemukan potensi kepatuhan rendah terhadap ketentuan

mengenai standar pelayanan, perlu diberikan pengaruh agar para penyelenggara kembali kedalam koridor yang seharusnya.

Dalam rangka melaksanakan fungsi RS sebagai pusat layanan masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur membuat buku tentang Standar Pelayanan RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur sebagai acuan penerapan standar pelayanan publik Rumah Sakit

## **1.2. Tujuan Pembuatan Standar Pelayanan**

1. Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Untuk meningkatkan pemahaman terhadap pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima.

## **BAB II**

### **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

#### 2.1. Langkah – Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan

##### 1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah dengan cara melakukan Identifikasi Persyaratan, Identifikasi Prosedur, Identifikasi Waktu, Identifikasi Biaya/Tarif, Identifikasi Produk Pelayanan, Penanganan Pengelolaan Pengaduan dst

##### 2. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/ kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

###### a. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

###### b. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

##### 3. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara

dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 4. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan Internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.

Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/ satuan kerja penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

#### 5. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/ atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

#### 6. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain:

- a. Analisis dokumen
- b. Survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

c. Pengaduan pelayanan publik

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*)

## 2.2. Sistematika Penulisan Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa komponen Standar Pelayanan harus memuat:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  - a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/tarif
  - e. Produk pelayanan
  - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  - a. Dasar hukum
  - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - c. Kompetensi pelaksana
  - d. Pengawasan internal
  - e. Jumlah pelaksana
  - f. Jaminan pelayanan
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Adapun Sistematika Penulisan Standar Pelayanan di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- d. Jangka Waktu Penyelesaian
- e. Biaya / tarif
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
- h. Kompetensi Pelaksana
- i. Pengawasan Internal
- j. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

- k. Jumlah Pelaksana
- l. Jaminan Pelayanan
- m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana

## 2.3. JENIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 2.3.1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik 2. UU No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 3. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan 4. PMK Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian 6. PMK Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 7. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Sarana prasarana	1. Terdapat 3 tempat pendaftaran terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IGD</li> <li>• Rawat Inap</li> <li>• Rawat Jalan</li> </ul> 2. Pendaftaran IGD ( TPPGD) terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 loket pendaftaran</li> </ul> 3. Pendaftaran Rawat Inap (TPPRI) terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 loket pendaftaran di IGD</li> <li>• 1 loket pendaftaran di Rawat Jalan</li> </ul> 4. Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 loket pendaftaran</li> </ul> 5. Pendaftaran online lewat aplikasi android
Kompetensi pelaksana	D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Satuan Pengawas Internal
Jumlah pelaksana	Pendaftaran IGD dan TPP RI : 5 orang Pendaftaran Rawat Jalan dan TPP RI : 5 orang
Jaminan pelayanan	1. Setiap pasien yang akan mendapatkan pelayanan akan dilakukan pendaftaran 2. Pendaftaran dilaksanakan apabila memenuhi persyaratan. Bila tidak sesuai persyaratan maka dilaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada di rumah sakit. 3. Pelayanan diberikan sesuai nomer urutan (nomer antrian), kecuali pelayanan di IGD.
Jaminan keamanan	1. Sesuai dengan pedoman keselamatan pasien

dan keselamatan pasien	2. Kerahasiaan informasi kesehatan pasien akan dilindungi sesuai regulasi yang berlaku.
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: 1. Sasaran Kinerja Pegawai 2. Pelaporan Internal Eksternal 3. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu
<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Syarat	Persiapan pendaftaran Umum : KTP/ identitas lainnya dan biaya pemeriksaan KIS Rawat Jalan : Rujukan dari FKTP (asli) + Kartu KIS KIS IGD : KTP/ identitas lain atau Kartu KIS
Prosedur	Pendaftaran <i>Onsite</i> Pendaftaran <i>Online</i> melalui aplikasi RSJ Menur <i>online</i>
Waktu	1. Pendaftaran Online mulai dibuka H-14 Rawat Jalan bisa daftar H-14 hari yg di butuhkan kontrol dengan menggunakan JKN- <i>online</i> dan aplikasi RSJ Menur- <i>online</i> 2. Pendaftaran langsung: a. Poliklinik : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis jam 07.00 – 13.00 WIB</li> <li>• Jumat jam 07.00 – 11.00 WIB</li> <li>• Sabtu, Minggu, Hari besar dan cuti bersama TUTUP</li> </ul> b. IGD 24 jam Terdapat loket khusus bagi
Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	Hasil pelayanan pendaftaran 1. Rawat Jalan: Kartu berobat 2. Rawat Inap: Surat Masuk RS
Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dilakukan melalui: 1. <i>Customer Service</i> 2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external) 3. WA/SMS : 0811 363 3120 4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a> 5. Kotak Saran

### 2.3.2. STANDAR PELAYANAN INTENSIF PSIKIATRI

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/73/2015 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Jiwa</li> <li>6. PMK 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>7. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>8. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang rawat inap intensif jiwa</li> <li>• Peralatan medis sesuai standar</li> </ul>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam, Jantung, Paru, Anak, Bedah Umum, Obsgyn, Syaraf, Kulit Kelamin, Radiologi dan Patologi Klinik</li> <li>3. Dokter Umum</li> <li>4. D3 Perawat</li> <li>5. Ners</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Spesialis Anak dan Remaja</li> <li>• 9 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>• 3 Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Paru</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Anak</li> <li>• 1 Dokter Bedah Umum</li> <li>• 1 Dokter Obstetri Ginekologi</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Syaraf</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Radiologi</li> </ul> </li> <li>2. Perawat Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawat Ahli</li> <li>• Perawat Penyelia</li> <li>• Perawat Mahir</li> </ul> </li> </ol>

Jaminan pelayanan	Melaksanakan pelayanan intensif psikiatri sesuai dengan standar pelayanan
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien Panduan Praktik Klinis
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: Survei Kepuasan Masyarakat
<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Syarat	Memenuhi kriteria klinis perawatan di ruang intensif
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien memenuhi kriteria klinis perawatan di ruang intensif</li> <li>2. Pasien akan ditransfer secara internal oleh petugas Kesehatan ke Ruang Intensif Psikiatri</li> <li>3. Pasien dilakukan perawatan dan monitoring sesuai prosedur di ruang intensif</li> <li>4. Pasien akan dipindahkan ke ruang perawatan low care sesuai dengan kriteria kondisi klinis pasien</li> </ol>
Waktu	24 Jam – 7 hari seminggu
Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	Pelayanan Intensif Psikiatri
Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> <li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li> <li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>

### 2.3.3. STANDAR PELAYANAN IGD

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. KEPMENKES RI No. 856/MENKES/SK/IX/2009 tentang Standar Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit</li> <li>6. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. PMK 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>8. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Tempat tidur pasien non jiwa</li> <li>• 6 Tempat tidur pasien jiwa</li> <li>• 1 Ruang observasi</li> <li>• Peralatan medis sesuai standar</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Mobil ambulance</li> </ul>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum dengan sertifikasi pelatihan sesuai standar</li> <li>2. D3 Perawat dan Ners dengan sertifikasi pelatihan sesuai standar</li> <li>3. Sopir Ambulance dengan sertifikasi pelatihan sesuai standar</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum 12 orang</li> <li>2. Perawat dan Ners 18 orang</li> <li>3. Petugas Ambulance 5 orang</li> </ol>
Jaminan pelayanan	Melaksanakan pelayanan IGD sesuai dengan standar pelayanan
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien Panduan Praktik Klinis
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: Survei Kepuasan Masyarakat
<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Syarat	Memenuhi kriteria <i>emergency</i> Memenuhi persyaratan administrasi
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dengan kegawatdaruratan dilakukan triage</li> <li>2. Pasien dilakukan pelayanan medis dan keperawatan sesuai hasil triage</li> <li>3. Pasien/ keluarga diberikan informasi kondisi klinis pasien</li> <li>4. Pasien/ keluarga dimintakan persetujuan tindak lanjut pengobatan</li> </ol>
Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang

	Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	Pelayanan Kegawatdaruratan
Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Customer Service</i></li><li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li><li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li><li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li><li>5. Kotak Saran</li></ol>

### 2.3.4. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP JIWA

KOMPONEN	URAIAN
	<b>MANUFACTORY</b>
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/73/2015 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Jiwa</li> <li>6. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. PMK 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>8. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang rawat inap jiwa laki laki</li> <li>• Ruang rawat inap jiwa perempuan</li> <li>• Ruang rawat inap jiwa geriatri</li> <li>• Ruang rawat inap jiwa anak dan remaja</li> <li>• Rawat inap kelas 3, 2, 1, VIP, VVIP</li> <li>• Peralatan medis sesuai standar</li> </ul>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Anak dan Remaja</li> <li>• Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>• Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>• Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>• Dokter Spesialis Paru</li> <li>• Dokter Spesialis Anak</li> <li>• Dokter Bedah Umum</li> <li>• Dokter Obstetri Ginekologi</li> <li>• Dokter Spesialis Syaraf</li> <li>• Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</li> <li>• Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi</li> <li>• Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>• Dokter Spesialis Radiologi</li> </ul> </li> <li>2. Perawat Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> <li>• D3 Perawat</li> <li>• Ners</li> </ul> </li> <li>3. Dokter Umum</li> <li>4. Nutrisionist</li> <li>5. Farmasi klinis</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Spesialis Anak dan Remaja</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>• 3 Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Paru</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Anak</li> <li>• 1 Dokter Bedah Umum</li> <li>• 1 Dokter Obstetri Ginekologi</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Syaraf</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Radiologi</li> </ul> <p>Perawat Pelaksana : 109 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawat Ahli 18 orang</li> <li>• Perawat Penyelia 13 orang</li> <li>• Perawat Mahir 20 orang</li> <li>• Perawat Terampil 58 orang</li> </ul>
Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan rawat inap jiwa sesuai standar
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien Panduan Praktik Klinis
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: Survei Kepuasan Masyarakat
<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Syarat	Surat Masuk RS dari IGD atau dari poliklinik RS Jiwa Menur
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga/ Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>2. Pasien diantar oleh petugas kesehatan ke ruang rawat inap</li> <li>3. Pasien mendapatkan orientasi ruangan</li> <li>4. Pasien mendapatkan asuhan medis, keperawatan, gizi dan PPA (Profesional Pemberi Asuhan) lainnya sesuai kondisi klinis pasien</li> <li>5. Pasien dilakukan perencanaan pulang</li> <li>6. Keluarga/ penanggungjawab melaksanakan penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Pasien pulang/ dirujuk</li> </ol>
Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Rawat Inap Jiwa Anak dan Remaja</li> <li>2. Pelayanan Rawat Inap Jiwa Dewasa</li> <li>3. Pelayanan Rawat Inap Jiwa Geriatri</li> </ol>
Pengelolaan pengaduan	<p>Pengaduan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> <li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li> <li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>

### 2.3.5. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP NON JIWA DAN KAMAR OPERASI

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/73/2015 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Jiwa</li> <li>6. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. PMK 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>8. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang rawat inap dewasa</li> <li>2. Ruang rawat inap ibu dan anak</li> <li>3. Ruang isolasi</li> <li>4. Intensif care (ICU/PICU/NICU)</li> <li>5. Kamar bersalin</li> <li>6. Ruang operasi</li> <li>7. Peralatan medis sesuai standar</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>• Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>• Dokter Spesialis Paru</li> <li>• Dokter Spesialis Anak</li> <li>• Dokter Spesialis Bedah</li> <li>• Dokter Spesialis Syaraf</li> <li>• Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</li> <li>• Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi</li> <li>• Dokter Spesialis Obsteri Ginekologi</li> <li>• Dokter Spesialis Anestesi</li> </ul> </li> <li>2. Perawat Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> <li>• D3 Perawat dengan sertifikasi sesuai standar</li> <li>• Ners dengan sertifikasi sesuai standar</li> </ul> </li> <li>3. Dokter Umum</li> <li>4. Nutrisionist</li> <li>5. Farmasi klinis</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Paru</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Anak</li> <li>• 1 Dokter Bedah Umum</li> <li>• 1 Dokter Obstetri Ginekologi</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Syaraf</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Spesialis Anak dan Remaja</li> <li>• 9 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Radiologi</li> </ul> <p>Perawat Pelaksana 30 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawat Ahli 4 orang</li> <li>• Perawat Penyelia 2 orang</li> <li>• Perawat Mahir 6 orang</li> <li>• Perawat Terampil 18 orang</li> </ul>
Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan rawat inap non jiwa dan kamar operasi sesuai standar
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien Panduan Praktik Klinis
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: Survei Kepuasan Masyarakat
<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Syarat	Surat Masuk RS dari IGD atau dari poliklinik RS Jiwa Menur
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga/ Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>2. Pasien diantar oleh petugas kesehatan ke ruang rawat inap</li> <li>3. Pasien mendapatkan orientasi ruangan</li> <li>4. Pasien mendapatkan asuhan medis, keperawatan, gizi dan PPA (Profesional Pemberi Asuhan) lainnya sesuai kondisi klinis pasien</li> <li>5. Pasien dilakukan perencanaan pulang</li> <li>6. Keluarga/ penanggungjawab melaksanakan penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Pasien pulang/ dirujuk</li> </ol>
Biaya	Berdasarkan: SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Rawat Inap Non Bedah</li> <li>2. Pelayanan Rawat Inap Bedah</li> <li>3. Pelayanan Rawat Inap Intensif (ICU/PICU/NICU)</li> <li>4. Pelayanan kamar bersalin</li> <li>5. Pelayanan kamar operasi</li> </ol>
Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li><li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li><li>5. Kotak Saran</li></ol>
--	--

### 2.3.6. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP NAPZA

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. PMK 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>7. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang primary</li> <li>2. Ruang observasi</li> <li>3. Ruang detoksifikasi</li> <li>4. Ruang konseling</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>2. Psikolog klinik</li> <li>3. Perawat Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> <li>• D3 Perawat</li> <li>• Ners</li> </ul> </li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> </ol>
Jumlah pelaksana	3 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 1 Psikolog Klinis 10 Perawat Pelaksana
Jaminan pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan rawat inap NAPZA sesuai standar
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien Panduan Praktik Klinis
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: Survei Kepuasan Masyarakat
<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Syarat	Surat Masuk RS dari IGD atau dari poliklinik RS Jiwa Menur
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga/ Penanggungjawab pasien/ instansi pengirim melakukan pendaftaran rawat inap</li> <li>2. Pasien diantar oleh petugas kesehatan ke ruang rawat inap NAPZA</li> <li>3. Pasien mendapatkan orientasi ruangan</li> <li>4. Pasien mendapatkan asuhan medis, keperawatan, gizi dan PPA (Profesional Pemberi Asuhan) lainnya sesuai kondisi klinis pasien serta layanan rehabilitasi</li> <li>5. Pasien dilakukan perencanaan pulang</li> <li>6. Keluarga/ penanggungjawab melaksanakan penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>7. Pasien pulang/ dirujuk</li> </ol>

Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	Pelayanan Rawat Inap Napza
Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> <li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li> <li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>

### 2.3.7. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. PMK 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>7. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poliklinik : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poli Umum</li> <li>2. Poli Psikiatri</li> <li>3. Poli Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja</li> <li>4. Poli Psikogeriatri</li> <li>5. Poli Penyakit Dalam</li> <li>6. Poli Jantung</li> <li>7. Poli Paru</li> <li>8. Poli Anak</li> <li>9. Poli Bedah Umum</li> <li>10. Poli Obstetri dan Ginekologi</li> <li>11. Poli Syaraf</li> <li>12. Poli Kulit dan Kelamin</li> <li>13. Poli Rehabilitasi Medik</li> <li>14. Poli Gigi dan Mulut</li> <li>15. Poli VCT</li> <li>16. Poli Napza</li> <li>17. Poli PTRM</li> <li>18. Poli Psikologi</li> <li>19. Poli Eksekutif</li> <li>20. Poli Estetika</li> </ol> </li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Peralatan medis sesuai standar</li> </ul>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>• Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>• Dokter Spesialis Paru</li> <li>• Dokter Spesialis Anak</li> <li>• Dokter Bedah Umum</li> <li>• Dokter Obstetri Ginekologi</li> <li>• Dokter Spesialis Syaraf</li> <li>• Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Spesialis Anak dan Remaja</li> <li>• Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>• Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi</li> <li>• Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi</li> <li>• Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>• Dokter Spesialis Radiologi</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dokter umum</li> <li>3. Dokter gigi</li> <li>4. Psikolog klinis</li> <li>5. D3 Perawat dan Ners</li> <li>6. D3 Fisioterapis</li> <li>7. D3 Terapi Wicara</li> <li>8. D3 Okupasi Terapis</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Dokter Spesialis Penyakit Dalam</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Paru</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Anak</li> <li>• 1 Dokter Bedah Umum</li> <li>• 1 Dokter Obstetri Ginekologi</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Syaraf</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Spesialis Anak dan Remaja</li> <li>• 9 Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Konservasi Gigi</li> <li>• 2 Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>• 1 Dokter Spesialis Radiologi</li> </ul> </li> <li>2. Dokter umum 1 orang</li> <li>3. Dokter gigi 1 orang</li> <li>4. Psikolog klinis 8 orang</li> <li>5. Perawat pelaksana 12 orang</li> <li>6. Fisioterapis 4 orang</li> <li>7. Terapi Wicara 3 orang</li> <li>8. Okupasi Terapis 4 orang</li> </ol>
Jaminan pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan rawat jalan sesuai standar
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien Panduan Praktik Klinik
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: Survei Kepuasan Masyarakat
<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Syarat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umum: KTP/ identitas lainnya dan biaya pemeriksaan</li> <li>2. Pemilik JKN: Rujukan dari FKTP (asli) + Kartu JKN</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>2. Untuk pasien umum, melakukan pembayaran pemeriksaan di kasir</li> <li>3. Pasien dan keluarga menunggu pemanggilan sesuai</li> </ol>

	<p>dengan poliklinik yang dituju</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pasien dan keluarga dilakukan pemeriksaan oleh Dokter dan Perawat</li> <li>5. Pasien dan keluarga mendapatkan edukasi tentang penyakit dan pengobatan dirumah oleh dokter dan perawat</li> <li>6. Pasien/ keluarga mengambil obat dari Instalasi Farmasi berdasarkan resep pada rekam medik elektronik</li> <li>7. Pasien/ keluarga mendapatkan edukasi oleh apoteker</li> <li>8. Pasien pulang</li> </ol>
Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	Pelayanan Rawat Jalan
Pengelolaan pengaduan	<p>Pengaduan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> <li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li> <li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>

### 2.3.8. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Than 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>4. PMK Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit</li> <li>5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan</li> <li>6. PMK Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>7. PMK no 43 Tahun 2013 tentang cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik</li> <li>8. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pendaftaran</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Ruang sampling / Ruang pengambilan sample</li> <li>4. Pojok swab</li> <li>5. Ruang PCR</li> <li>6. Bilik sputum</li> <li>7. Ruang pra analitik/ Ruang penerimaa sample</li> <li>8. Ruang pemeriksaan</li> <li>9. Ruang penyimpanan</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis Patologi Klinik</li> <li>2. D IV Analis Kesehatan</li> <li>3. D III Analis Kesehatan</li> <li>4. Administrasi</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> <li>3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : 1 orang</li> <li>2. D IV Analis Kesehatan : 3 orang</li> <li>3. D III Analis Kesehatan : 9 orang</li> <li>4. Administrasi : 1 orang</li> </ol>
Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap pasien yang akan mendapatkan pelayanan sesuai permintaan di SIMRS laboratorium akan terdaftar di admisi</li> <li>2. Pengambilan spesimen berdasarkan urutan antrian</li> <li>3. Pra analitik laboratorium dilakukan dengan pengecekan kualitas dan kuantitas spesimen</li> <li>4. Pemeriksaan laboratorium klinik yang memenuhi persyaratan <i>quality control</i> harian</li> <li>5. Hasil laboratorium yang sesuai identitas pasien dan permintaan pemeriksaan laboratorium di SIMRS</li> </ol>

Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sasaran Kinerja Pegawai</li> <li>2. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>
<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Syarat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umum: biaya pendaftaran dan KTP/ identitas lainnya</li> <li>2. Permintaan pemeriksaan laboratorium di SIMRS (Medify)</li> <li>3. Pengambilan sampling dan pemeriksaan laboratorium sesuai permintaan di SIMRS (Medify)</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran di admisi</li> <li>2. Pasien menunggu panggilan untuk pengambilan spesimen</li> <li>3. Pengambilan spesimen oleh petugas sampling laboratorium</li> <li>4. Proses pemeriksaan sampel dan Analisa</li> <li>5. Penginputan hasil di SIMRS</li> <li>6. Validasi hasil laboratorium oleh Dokter Patologi Klinik laboratorium</li> <li>7. Penyerahan hasil laboratorium</li> </ol>
Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	Pemeriksaan laboratorium dengan kebenaran pasien dan hasil yang tepat dan akurat
Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> <li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li> <li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>

### 2.3.9. STANDAR PELAYANAN FARMASI

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit</li> <li>3. PP Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. PP Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Permenkes 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>5. PMK Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian</li> <li>6. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. PMK 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>8. KMK Nomor HK.01.07/Menkes/2197/2023 tentang Formulir Nasional</li> <li>9. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Ruang konseling</li> <li>3. Ruang penerimaan resep dan penyerahan obat</li> <li>4. Ruang penyiapan obat</li> <li>5. Ruang UDD (Unit Dose Dispensing)</li> <li>6. Ruang peracikan</li> <li>7. Gudang farmasi</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker</li> <li>2. Tenaga Teknik Kefarmasian</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> <li>3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker 12 orang</li> <li>2. Tenaga Teknik Kefarmasian 10 orang</li> </ol>
Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan resep akan dilayani dengan beberapa tahap oleh petugas yang berbeda</li> <li>2. Pelayanan resep yang membutuhkan kewaspadaan tinggi dilakukan pengecekan ganda oleh petugas yang berbeda</li> <li>3. Identifikasi pasien dengan menanyakan nama, tanggal lahir dan nomor rekam medis pasien</li> <li>4. Penyerahan obat diberikan dengan informasi dan konseling</li> <li>5. Obat disimpan sesuai dengan stabilitas obat dan disiapkan dalam lingkungan yang bersih</li> <li>6. Sumber sediaan farmasi dan alat kesehatan dari jalur resmi sesuai peraturan perundangan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien

Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: 1. Sasaran Kinerja Pegawai 2. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu 3. Survei Kepuasan Masyarakat
<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Syarat	E Resep dari Poliklinik / Instalasi Gawat Darurat/ Ruang Rawat Inap RS Jiwa Menur sesuai identitas pasien
Prosedur	1. Sebelum petugas farmasi melakukan konfirmasi resep, dilakukan pengecekan riwayat terapi pada aplikasi apotek online (untuk pasien BPJS) 2. Penyiapan obat sesuai dengan etiket 3. Obat yang tidak tersedia di RS akan dilakukan substitusi dengan konfirmasi dokter, bila tidak dapat dilakukan substitusi maka diberikan copy resep (untuk pasien umum) 4. Penyerahan obat pada pasien ataupun keluarga pasien
Biaya	Berdasarkan SK Direktur no 188.4/1550/102.8/2023 tentang Besaran Tarif Rumah Sakit Untuk Jenis Pelayanan Existing Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur
Produk	Obat dengan kebenaran pasien, obat, dosis, aturan pakai dan waktu pemberian dengan informasi obat
Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dilakukan melalui: 1. <i>Customer Service</i> 2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external) 3. WA/SMS : 0811 363 3120 4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a> 5. Kotak Saran

### 2.3.10. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

KOMPONEN	URAIAN
<b>MANUFACTORY</b>	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik</li> <li>2. UU No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>4. Permenkes 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>5. PMK Nomor 708 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi</li> <li>6. PMK Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. PMK Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>8. KMK Nomor 1014/Menkes/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan</li> <li>9. SK Direktur Nomor 188.4/3080/102.8/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pendaftaran</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Ruang pelayanan foto rontgen</li> <li>4. Alat foto rontgen, Film dengan berbagai ukuran, Amplop untuk hasil</li> <li>5. Ruang pengolahan foto rontgen</li> <li>6. Ruang baca / expertise foto rontgen</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Radiolog</li> <li>2. Radiografer</li> </ol>
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> <li>3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li> </ol>
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Radiolog 1 orang</li> <li>2. Radiografer 6 orang</li> </ol>
Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pemeriksaan radiologi dilaksanakan dengan peralatan yang layak pakai dan terkalibrasi</li> <li>2. Petugas radiologi yang melayani pemeriksaan adalah petugas yang kompeten</li> <li>3. Prosedur pelayanan pemeriksaan di update dan di review sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi</li> <li>4. Penyerahan hasil pemeriksaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Pedoman keselamatan dan keamanan pasien
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sasaran Kinerja Pegawai</li> <li>2. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

<b>SERVICE DELIVERY</b>	
Syarat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permintaan pemeriksaan dari dokter yang sudah diisi dan ditandatangani/ melalui rekam medis elektronik</li> <li>2. Identitas pasien</li> <li>3. SEP / Slip Pendaftaran</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran</li> <li>2. Pasien menunggu panggilan untuk pemeriksaan</li> <li>3. Pemeriksaan dilakukan sesuai surat permintaan</li> <li>4. Pengambilan hasil pemeriksaan dilakukan di ruangan administrasi radiologi</li> </ol>
Biaya	<p>Berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>2. Permenkes nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 9 Tahun 2010 tentang tarif pelayanan BLUD RS Daerah provinsi Jawa Timur</li> <li>4. SK Direktur no 188.4/1430/102.8/2024 tentang Pelaksanaan Tarif Retribusi Rumah Sakit Di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
Produk	Hasil pemeriksaan radiologi yang telah diekspertise Dokter Spesialis Radiologi
Pengelolaan pengaduan	<p>Pengaduan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> <li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li> <li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>

### 2.3.11. STANDAR PELAYANAN KASIR

KOMPONEN	URAIAN
Dasar hukum	<b>MANUFACTORY</b>
	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
	2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik
	3. UU No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
	4. PP Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Than 2018 tentang Jaminan Kesehatan
	5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
	6. Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan
	7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah
	8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor: 29 Tahun 2008 tentang Pedoman Penerapan Pola Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor: 79 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor: 29 Tahun 2008 tentang Pedoman Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Provinsi Jawa Timur
	9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 33 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 67 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur
Sarana prasarana	1 (satu) <i>counter</i> kasir di Instalasi rawat jalan 24 jam
Kompetensi pelaksana	Minimal SLTA, jujur, dapat mengoperasikan sistem informasi/Microsoft word & exel, teliti, rapi, bersedia bekerja shift
Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Satuan Pengawas Internal</li> <li>3. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li> </ol>
Jumlah pelaksana	7 (tujuh) orang kasir termasuk bendahara penerimaan
Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respond time maksimal/kurang sama dengan 1 jam sejak ada informasi pasien KRS</li> <li>2. Pemberian kuitansi setiap terjadi transaksi pembayaran</li> <li>3. Kesesuaian nilai pembayaran dengan Billing di SIM RS</li> <li>4. Pelayanan 24 jam yang komunikatif dan ramah</li> </ol>
Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPO <ul style="list-style-type: none"> <li>- SPO Penerimaan Pendapatan dari Pembayaran Tunai</li> </ul> </li> </ol>

pasien	& Non Tunai - SPO Pembayaran Pasien Rawat Inap - SPO Pembayaran Uang TitipAn Perawatan 2. Alur Pembayaran Pasien
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan dalam bentuk : 1. Penilaian SKP 2. Evaluasi respond time 3. Evaluasi hasil kinerja bulanan 4. Survey Kepuasan Masyarakat 5. Laporan pengaduan yang masuk
<b><i>SERVICE DELIVERY</i></b>	
Syarat	1. Tunai 2. Non Tunai (QRIS, Debit, Transfer, <i>Credit Card</i> )
Prosedur	1. Pasien Umum: a. IGD : membayar di kasir setelah selesai dilakukan pemeriksaan / tindakan di IGD b. Rawat Jalan : membayar biaya pendaftaran, pemeriksaan dan obat sesuai resep dokter setelah itu baru ke farmasi untuk ambil obat c. Rawat Inap : membayar biaya pelayanan kesehatan ke kasir setelah kasir menginformasikan total biaya yang harus dibayar oleh pasien 2. Pasien dengan penjamin / KIS: a. IGD : tidak ada penarikan biaya apapun b. Rawat Jalan : tidak ada penarikan biaya apapun c. Rawat Inap : tidak ada penarikan biaya apapun jika sesuai dengan hak kelasnya, melakukan pembayaran jika ada iur biaya ( <i>cost sharing</i> )
Biaya	Berdasarkan: 1. Perpres 59 Tahun 2024 perubahan ketiga atas perpres 82 th 2018 tentang Jaminan Kesehatan 2. Permenkes nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 3. Perda Provinsi Jatim Nomor 8 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah 4. SK Direktur no 400.7.1/7321/102.8/2023 tentang tarif pelayanan Pemeriksaan Kesehatan calon Jemaah haji khusus di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur 5. SK Direktur no 188.4/920/102.8/2024 tentang Pelaksanaan Tarif Non Retribusi Rumah Sakit di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur 6. SK Direktur no 188.4/1430/102.8/2024 tentang Pelaksanaan Tarif Retribusi Rumah Sakit di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur 7. SK Direktur no 400.7.1/1841/102.8/2024 tentang Besaran Tarif Layanan Pemeriksaan Kesehatan / <i>Mind And Body Check Up</i> (MBCU) di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur 8. SK Direktur no 400.7.1/2108/102.8/2024 tentang Layanan Perawatan Lansia Sehat di Rumah Sakit Jiwa

	<p>Menur Provinsi Jawa Timur</p> <p>9. SK Direktur no 188.4/2943/102.8/2024 tentang addendum kesatu Perubahan Tarif Rumah Sakit di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</p> <p>10. SK Direktur no 400.7.1/4025/102.8/2024 tentang addendum kedua Perubahan Tarif Rumah Sakit di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur</p>
Waktu	Instalasi Rawat Jalan 24 jam
Produk	Billing pelayanan pasien, kuitansi, data support klaim, laporan realisasi pendapatan, rekap penerimaan jasa pelayanan
Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Melalui Web : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> (external)</li> <li>3. WA/SMS : 0811 363 3120</li> <li>4. Email : <a href="mailto:rsjmenur@jatimprov.go.id">rsjmenur@jatimprov.go.id</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>

### BAB III PENUTUP

Akuntabilitas dan transparansi, adalah dua hal yang diupayakan untuk selalu ditingkatkan dalam pengelolaan pelayanan publik. Hanya dengan cara tersebut pemerintah dapat kembali meraih kepercayaan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan standar pelayanan di setiap unit penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan salah satu jembatan yang dapat mempertemukan harapan masyarakat dan kesanggupan penyedia pelayanan. Melalui standar pelayanan penyedia pelayanan berjanji untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu banyak manfaat yang dapat dirasakan jika suatu instansi memiliki standar pelayanan. Manfaat ini tentu saja dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, baik masyarakat maupun bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Selain itu masyarakat akan mendapat jaminan bahwa mereka akan mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat.

Bagi organisasi standar pelayanan merupakan alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat sarana monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. Adanya standar pelayanan, memungkinkan adanya perbaikan kualitas atau mutu pelayanannya secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Karena dengan adanya standar pelayanan organisasi dapat terus menerus memperbaiki pelayanannya dari aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya. Standar pelayanan juga mensyaratkan adanya pengelolaan pengaduan yang merupakan wadah bagi mekanisme umpan balik dari masyarakat, sehingga birokrasi dapat lebih memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat dan bagaimana dan apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Uraian dalam buku ini memberikan petunjuk praktis mengenai hal - hal apa yang harus dipersiapkan serta langkah-langkah dalam merencanakan, menyusun dan mengimplementasikan standar pelayanan. Terdapat syarat utama bagi keberhasilan penerapan standar pelayanan yaitu perubahan paradigma birokrasi yang harus menempatkan rakyat dan kepentingannya

sebagai fokus utama dari pelayanan yang diselenggarakannya.

Semoga buku ini bermanfaat bagi instansi penyelenggara pelayanan khususnya bagi RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur secara internal yang akan menyusun, mengimplementasikan, dan memperbaiki standar pelayanannya. Karena bagaimanapun pemerintah telah menetapkan peraturan perundangan yang memang mensyaratkan agar setiap instansi penyelenggara pelayanan memiliki sebuah standar pelayanan.

Dengan demikian diharapkan penyusunan buku ini memberikan kontribusi nyata bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan publik