



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI

Jalan Raya Singkawang Bengkayang KM 15 PO BOX.39 Telp. (0562) 631720
e-mail: rs.jiwa@kalbarprov.go.id

S I N G K A W A N G

Kode Pos 79101

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 91 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)

- sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
 8. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada pada RumahSakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Pelayanan gawat darurat
 2. Pelayanan rawat jalan/Poliklinik
 3. Pelayanan rawat inap
 4. Pelayanan Laboratorium
 5. Pelayanan Radiologi
 6. Pelayanan Surat Keterangan Bebas Narkoba

7. Pelayanan Surat Keterangan Kesehatan Jiwa
8. Pelayanan Rawat Jalan Poli Gigi dan Mulut
9. Pelayanan Pemeriksaan VerP
10. Pelayanan Rujukan
11. Pelayanan Depo Farmasi Rawat Jalan
12. Pelayanan Psikologi
13. Pelayanan Rawat Jalan Fisioterapi

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Singkawang

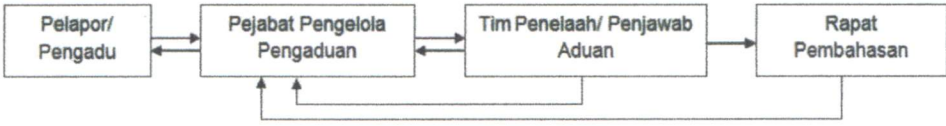
Pada tanggal



LAMPIRAN I :
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 091 TAHUN 2020
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu identitas / KTP 2. Kartu BPJS/KIS (bagi peserta BPJS/KIS) 3. Surat rujukan (bagi peserta BPJS/KIS)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD PK[PASIEN / KELUARGA] --> K[KELUARGA] PK --> P[PASIE] K --> AI[ADMISI / INFORMASI IGD] P --> RT[RUANG TRIASE IGD] AI --> TI[TINDAKAN IGD] RT --> TI TI <-.-> PP[Pemeriksaan Penunjang] TI --> OI[OBSERVASI IGD] OI --> PR[PULANG / RUJUK] OI --> RJ[RUANG JENAZAH] OI --> RI[RAWAT INAP] PR --> KASIR[KASIR] RJ --> KASIR RI --> KASIR </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ Keluarga datang ke IGD 2. Keluarga ke bagian admisi untuk pendaftaran dan informasi 3. Pasien ke ruang triase IGD 4. Dilakukan tindakan IGD dan pemeriksaan penunjang jika diperlukan 5. Observasi di IGD 6. Pasien pulang/rujuk/ruang jenazah/rawat inap sesuai hasil observasi IGD 7. Penyelesaian administrasi dan pembayaran di kasir
3.	Waktu Pelayanan	1 jam
4.	Biaya / Tarif	1. Gratis bagi pemegang asuransi kesehatan (BPJS). 2. Biaya untuk pasien umum adalah: <ol style="list-style-type: none"> a. Biaya karcis rawat jalan Rp.15.000 b. Biaya pemeriksaan dokter umum Rp. 35.000 c. Biaya pemeriksaan dokter spesialis Rp. 50.000 d. Biaya obat disesuaikan dengan jenis obat yang diberikan
5.	Produk	Pelayanan IGD <ol style="list-style-type: none"> 1. Triage 2. Tindakan Keperawatan dan Medis 3. Observasi

6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/kotak saran Telepon/Fax: (0562)6421136/ (0562)6421137 Email :humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat Instagram: RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) <p>2. Pejabat pengelola pengaduan IGD</p> <ol style="list-style-type: none"> dr. EkaFebrianty (085248685348) Agustinus, S.Tr.Kep (081256784013) HelvinaSianipas, SKM, M.Kes (082157651320) <p>3. Waktu penyelesaian : 1 sampai dengan 7 hari kerja</p> <p>4. Alur Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] C --> B D --> B D --> C </pre>
<i>Manufacturing</i>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Ruangan Meja Kursi Tempat tidur Kursi tunggu ATK Komputer Alkes (alat untuk periksa) WC APAR (alat pemadam kebakaran) Papan informasi
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Petugas Rekam medis Perawat Dokter Laboratorium Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> SPI (Satuan Pengawas Interen RS) Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi gawat darurat, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi

		terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai

2. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN/POLIKLINIK

Service delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu identitas 2. Surat rujukan dari dokter jika ada 3. Status rekam medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD Start[SKRINING COVID 19] --> NoSymptoms[TIDAK ADA GEJALA] Start --> Symptoms[ADA GEJALA] NoSymptoms --> Poliklinik[PASIENT MASUK KE POLIKLINIK] Symptoms --> Covid19[MENGIKUTI PROSEDUR COVID 19] Poliklinik --> Pendaftaran[LOKET PENDAFTARAN] Pendaftaran --> Umum[UMUM] Pendaftaran --> BPJS[BPJS] BPJS --> Aktif[AKTIF] BPJS --> Tidak[TIDAK] Aktif --> BPJSSurat[PEMBUATAN JAMINAN SURAT ELEGITABITAS BPJS] Tidak --> Umum Umum --> KasirUmum[KASIR (PEMBAYARAN BIAYA PENDAFTARAN DAN KONSUL DOKTER)] BPJSSurat --> KasirUmum KasirUmum --> RekamMedis[REKAM MEDIS] RekamMedis --> Menunggu[PASIENT MENUNGGU UNTUK DIPANGGILA NAMANYA] Menunggu --> Anamnesa[PELAYANAN ANAMNESIS DAN PEMERIKSAAN TANDA-TANDA VITAL OLEH PERAWAT] Anamnesa --> PemeriksaanDokter[PELAYANAN PEMERIKSAAN DOKTER/PPA LAIN DAN PEMBERIAN TERAPI] PemeriksaanDokter --> RawatJalan[RAWAT JALAN] PemeriksaanDokter --> RawatInap[RAWAT INAP] RawatJalan --> FarmasiJalan[PELAYANAN FARMASI (PERINCIAN BIAYA OBAT)] FarmasiJalan --> KasirObat[KASIR (PEMBAYARAN BIAYA OBAT)] KasirObat --> FarmasiObat[PELAYANAN FARMASI (MENYERAHKAN BUKTI PEMBAYARAN DAN MENDAPATKAN OBAT)] RawatInap --> RawatInapProsedur[MENGIKUTI PROSEDUR RAWAT INAP] PemeriksaanDokter --> PemeriksaanPenunjang[PEMERIKSAAN PENUNJANG (JIKA DIPERLUKAN)] PemeriksaanPenunjang --> KasirPenunjang[KASIR (PEMBAYARAN PEMERIKSAAN PENUNJANG)] KasirPenunjang --> MasingMasing[*MENGIKUTI PROSEDUR MASING-MASING PEMERIKSAAN] *Syarat BPJS: 1. FOTOCOPY KARTU BPJS PASIEN, 2. FOTOCOPY TANDA PENGENAL PASIEN (KTP/KK), 3. SURAT RUJUKAN DARI PUSKESMAS *Pasiens dengan kebutuhan khusus, ibu hamil atau disabilitas mendapatkan prioritas, dengan ketentuan 1 banding 2, 1 kali pemanggilan pasien tanpa kebutuhan khusus diimbangi dengan 2 kali pemanggilan pasien berkebutuhan khusus. </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Yang bersangkutan di skinning covid 19 Jika terdapat gejala, yang bersangkutan mengikuti prosedur covid 19 Jika tidak terdapat gejala, yang bersangkutan masuk ke poliklinik dan mendaftar keloket pendaftaran Jika pasien umum: <ol style="list-style-type: none"> Pasien kekasir untuk melakukan pembayaran biaya pendaftaran dan konsul dokter Pasien kerekam medik menyerahkan bukti lunas

		<ul style="list-style-type: none"> c. Pasien lanjut ke point 6-10 5. Jika pasien BPJS: <ul style="list-style-type: none"> a. Di cek keaktifan BPJS b. Jika BPJS aktif, dibuatkan jaminan sura telegitabitas BPJS c. Jika BPJS tidak aktif, ditawarkan apakah pasien mau menggunakan status pembayaran umum atau tetap melengkapi prosedur BPJS d. Pasien lanjut ke point 6-10 tanpa melewati kasir 6. Pasien menunggu untuk dipanggil namanya 7. Pasien mendapat pelayanan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat 8. Pasien mendapatkan pelayanan pemeriksaan dokter/PPA lain dan pemberian terapi atau dilakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan (jika pasien umum membayar kekasir terlebih dahulu sebelum dilakukan pemeriksaan penunjang) 9. Jika pasien dinyatakan harus rawat inap maka mengikuti prosedur rawat inap 10. Jika pasien dinyatakan rawat jalan maka pasien lanjut ke farmasi untuk perhitungan rincian obat 11. Pasien ke kasir untuk membayar biaya obat 12. Pasien ke farmasi untuk pengambilan obat <p>*Pasien dengan kebutuhan khusus, ibu hamil atau disabilitas mendapatkan prioritas</p>
3.	Waktu Pelayanan	60 menit
4.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gratis bagi pemegang asuransi kesehatan (BPJS/KIS) 2. Biaya untuk pasien umum <ul style="list-style-type: none"> a. Biaya karcis rawat jalan Rp.15.000 b. Biaya pemeriksaan dokter umum Rp. 35.000 c. Biaya pemeriksaan dokter spesialis Rp. 50.000 d. Biaya obat disesuaikan dengan jenis obat yang diberikan e. Biaya pemeriksaan penunjang atau tindakan lain disesuaikan dengan pelayanan yang telah dilakukan, sesuai dengan Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 1 Tahun 2015
5.	Produk	<p>Pelayanan rawat jalan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan poli jiwa 2. Pelayanan poli saraf 3. Pelayanan poli penyakit dalam 4. Pelayanan poli umum 5. Pelayanan poli psikologi 6. Pelayanan poli gigi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/kotak saran 3. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 4. Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id 5. Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id 6. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat 7. Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) 2. Pejabat pengelola pengaduan <ul style="list-style-type: none"> a. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819) b. Widya Astuto, A.Md. (085292002491) c. Anselma Mariet. SKM (081348986919) 3. Waktu penyelesaian: <ul style="list-style-type: none"> 1 Sampai idengan 7 hari kerja

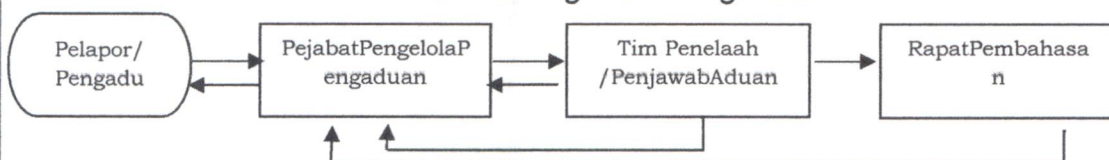
		<p>4. Alur Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre>
<i>Manufacturing</i>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan 2. Meja 3. Kursi tunggu 4. ATK 5. Komputer 6. Alat kesehatan (untuk periksa pasien) 7. WC penderita berkebutuhan khusus 8. APAR (alat pemadam kebakaran) 9. Papan informasi 10. TV Edukasi 11. Ruang PKRS
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Rekam medis 2. Perawat 3. Dokter/PPA lain 4. Farmasi 5. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai

3. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

<i>Service delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Status Pasien (Catatan Rekam Medik Pasien) 2. Kartu identitas / KTP 3. Kartu BPJS/KIS (Bagi peserta BPJS/KIS) 4. Surat Rujukan (Bagi peserta BPJS/KIS) 5. Permintaan rawat inap dan tanda tangan inform consent 6. Terapi yang diberikan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD A[MASUK MELALUI IGD / POLIKLINIK] --> B[PETUGAS MENGANTAR KE RUANG RAWAT INAP] B --> C[TIMBANG TERIMA DENGAN PETUGAS DI RUANG PERAWATAN] C --> D[ASUHAN MEDIS DAN PERAWATAN] D --> E[REHAB SOSIAL / REHAB MEDIK DAN PELAYANAN PPA LAINNYA SESUAI KEBUTUHAN] E --> F[PASIEN DINYATAKAN SUDAH BOLEH PULANG / DI RUJUK] F --> G[PENYELESAIAN ADMINISTRASI SESUAI JENIS PEMBIAYAAN] G --> H[PULANG / DI RUJUK] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien MRS melalui IGD/Poliklinik 2. Petugas mengantar ke ruang rawat inap 3. Timbang terima petugas dengan petugas di bangsal rawat inap 4. Asuhan medis dan keperawatan Perencanaan Pulang 5. Rehab Sosial, rehab medic, dan pelauanan PPA lainnya 6. Pasien dinyatakan sudah boleh pulang/ di rujuk 7. Penyelesaian Administrasi sesuai jenis pembayaran 8. Pulang/ dirujuk
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 52 hari
4	Biaya / Tarif	Biaya Perawatan pasien : Kelas I Rp. 150.000 Perhari Kelas II Rp.90.000 Perhari Kelas III Rp.50.000 Perhari Visit Dokter : Kelas I Rp.75.000 Kelas II Rp.50.000 Kelas III Rp.25.000 KonsultasiPsikologi : Rp.20.000

5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawatan pasien 2. Visite dokter 3. Konsultasi psikologi 4. Terapi medis (pemberian obat) 5. Observasi keperawatan 6. Asuhan keperawatan 7. Rehabilitasi mental 8. Terapi kerohanian 9. Pemenuhan nutrisi 10. Pemeriksaan penunjang 11. Rujukan bila diperlukan
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran c. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 d. Email : humarsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) 2. Pejabat pengelola pengaduan rawat inap <ol style="list-style-type: none"> a. Rosdiana, S.Tr.Kep (081345925696) b. Ns. Agustina Ratna Timor, M.Kep (089694030445) c. Ros Evelyn, S.Gz, M.Kes (085246096074) d. Pinenda Silaban, A.Md.Kep (089514808901) 3. Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja

Alur Penanganan Pengaduan



Manufactoring

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan 2. Meja 3. Kursi tunggu 4. ATK 5. Komputer 6. Alkes (alat untuk periksa) 7. WC 8. APAR (alat pemadam kebakaran) 9. Papan informasi 10. TV Edukasi

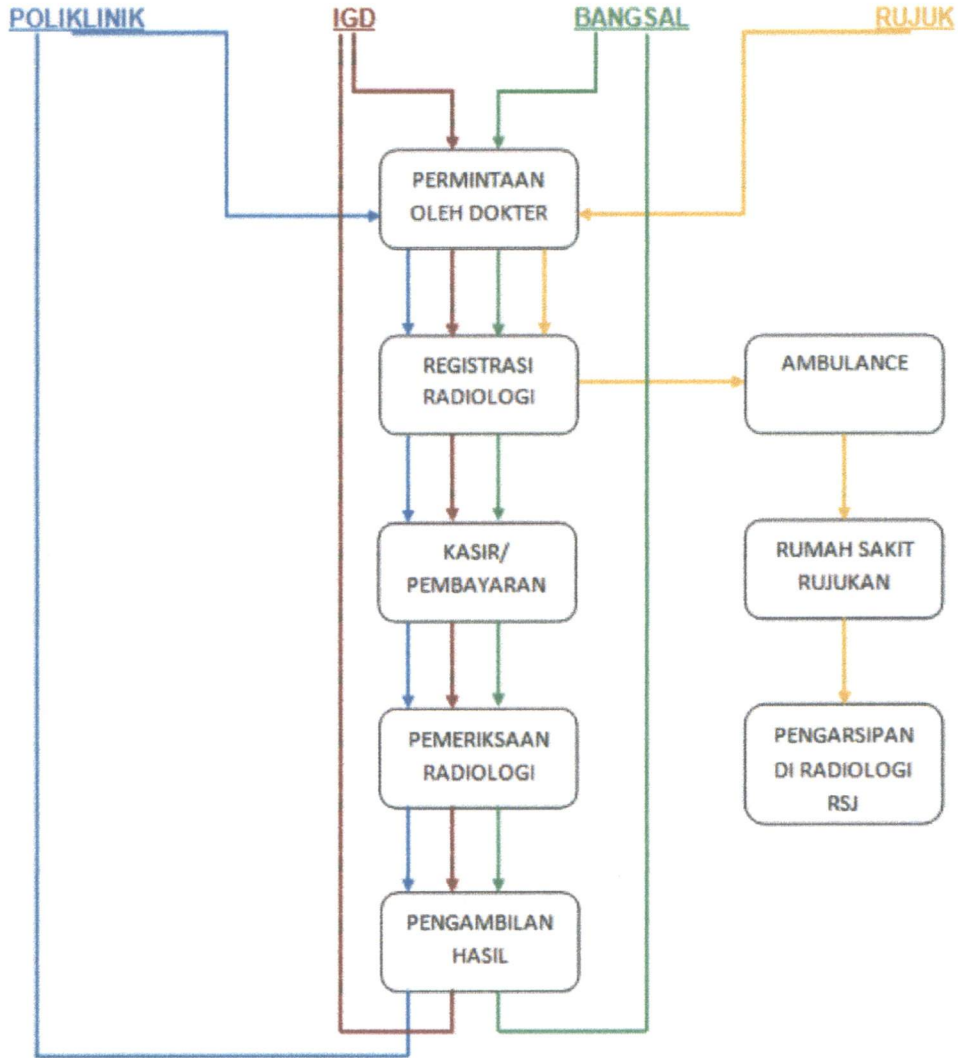
		11. Ruang PKRS
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	1. Petuas Rekam medis 2. Perawat 3. Dokter 4. Farmasi 5. Kasir
11	Pengawasan Internal	1. SPI (Satuan Pengawas Internal RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai

4. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Rujukan dokter/ permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<p style="text-align: center;">UMUM /PELAJAR/TNI/POLRI</p> <pre> graph TD A[UMUM /PELAJAR/TNI/POLRI] --> B[PASIEN RAWAT JALAN BPJS (UMUM/PELAJAR/TNI/POLRI)] A --> C[PASIEN RAWAT INAP] A --> D[PASIEN RAWAT JALAN] B --> E[LABORATORIUM] C --> E D --> E E --> F[PENYERAHAN FORMULIR PERMINTAAN PEMERIKSAAN] F --> G[PENGAMBILAN SAMPEL] G --> H[PENCATATATN HASIL PEMERIKSAAN] H --> I[PENYERAHAN HASIL PEMERIKSAAN KEPADA PASIEN / PERAWAT BANGSAL] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien ke laboratorium untuk penyerahan formulir permintaan pemeriksaan 2. Pengambilan sampel 3. Pencatatan hasil pemeriksaan 4. Penerimaan hasil pemeriksaan
3.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 Jam
4.	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan permintaan pemeriksaan dan status pembiayaan sesuai dengan Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 1 Tahun 2015
5.	Produk	Pelayanan pemeriksaan laboratorium
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran c. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 d. Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id e. Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id f. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat g. Instagram: RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) 2. Pejabat pengelola pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819) b. Widya Astuti, A.Md. (085292002491) c. Anselma Mariet. SKM (081348986919) 3. Waktu penyelesaian: <ol style="list-style-type: none"> 1 Sampai dengan 7 hari kerja 4. Alur Pengaduan

<pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B D --> A </pre>		
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan 2. Meja 3. Kursi tunggu 4. ATK 5. Komputer 6. Alkes (alat untuk periksa) 7. WC 8. APAR (alat pemadam kebakaran) 9. Papan informasi
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Rekam medis 2. Perawat 3. Dokter 4. Petugas laboratorium 5. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi laboratorium, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai ,Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai

5. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Permintaan pemeriksaan oleh dokter
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien dari poliklinik, IGD dan bangsal membawa permintaan pemeriksaan dari dokter ke radiologi Registrasi radiologi Ke kasir untuk pembayaran (Pasien dengan BPJS tidak melalui kasir) Pemeriksaan radiologi Pengambilan hasil Jika pasien akan dirujuk, perawat membawa permintaan pemeriksaan dari dokter ke radiologi untuk dilakukan registrasi Pasien dirujuk dengan ambulance didampingi perawat Pemeriksaan di rumah sakit rujukan dan menyelesaikan administrasi Pasien kembali, perawat membawa hasil pemeriksaan radiologi ke radiologi rumah sakit untuk dilakukan pengarsipan
3.	Waktu Pelayanan	60 menit
4.	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan konsultasi dan Tindakan gigi yang telah dilakukan, sesuai dengan Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 1 Tahun 2015
5.	Produk	Pelayanan pemeriksaan radiologi
6.	Pengelolaan	1. Pengaduan dapat dilakukan melalui:

	Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran c. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 d. Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id e. Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id f. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat g. Instagram: RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) <ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat pengelola pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819) b. WidyaAstuti, A.Md. (085292002491) c. Anselma Mariet. SKM (081348986919) 3. Waktu penyelesaian: <ol style="list-style-type: none"> 1 Sampai dengan 7 hari kerja 4. Alur Pengaduan <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] C --> B D --> B D --> C </pre> </div>
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan 2. Meja 3. Kursi tunggu 4. ATK 5. Alkes (alat untuk periksa/ alat radiologi) 6. WC 7. APAR (alat pemadam kebakaran)
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Rekam medis 2. Perawat 3. Dokter 4. Petugas radiologi 5. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi radiologi, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai ,Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai

6.STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN BEBAS NARKOBA (SKBN)

Service delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotocopy KTP 2 lembar 2. Foto 4 x 6, 2 lembar
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD A[YANG BERSANGKUTAN] --> B[SKRINING COVID 19] B --> C[TIDAK ADA GEJALA] B --> D[ADA GEJALA] C --> E[PASIEN MENDAFTAR KE REKAM MEDIS (MENGAMBIL FORMULIR)] E --> F[KASIR] F --> G[PENGISIAN FORMULIR DATA IDENTITAS DAN DI ISI OLEH YANG BERSANGKUTAN] G --> H[PELAYANAN ANAMNESA DAN PEMERIKSAAN TANDA-TANDA VITAL OLEH PERAWAT] H --> I[PEMERIKSAAN LABORATORIUM] I --> J[PELAYANAN PEMERIKSAAN DOKTER (UMUM/SPECIALIS)] J --> K[NEGATIF] J --> L[POSITIF] K --> M[KEMBALI KE REKAM MEDIS UNTUK PENYERAHAN FORMULIR DATA DIRI DAN HASIL PEMERIKSAAN DOKTER KE PELAYANAN REKAM MEDIS] L --> N[RUJUK KE DOKTER SPESIALIS JIWA] M --> O[PENYERAHAN SURAT SKBN] N --> O O --> P[PULANG] O --> Q[LEGALISIR (FOTOCOPY SECARA MANDIRI)] Q --> R[SUBAG UMUM DAN APARATUR (PENGESAHAN)] R --> S[PULANG] </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yang bersangkutan datang untuk membuat SKBN 2. Sebelumnya dilakukan skrining covid 19 oleh petugas 3. Jika terdapat gejala covid 19, yang bersangkutan mengikuti prosedur covid 19 4. Yang bersangkutan mendaftar ke rekam medis dan mengambil formulir 5. Ke kasir untuk melakukan pembayaran 6. Yang bersangkutan mengisi formulir data identitas 7. Anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat 8. Pemeriksaan laboratorium 9. Pemeriksaan dokter 10. Jika hasil positif, di rujuk ke dokter spesialis jiwa 11. Jika hasil negatif, Kembali ke rekam medis untuk penyerahan formulir data diri dan pengambilan hasil pemeriksaan dokter 12. Penyerahan surat SKBN dan bisa pulang 13. Jika perlu legalisir, yang bersangkutan melakukan fotocopy secara mandiri 14. Kemudian pengesahan di bagian subag umum dan aparatur
3.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 4 jam
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa, pelajar dan pencari kerja Rp. 195.000 2. PNS/ CPNS/ TNI/ POLRI Rp. 300.000
5.	Produk	Pelayanan administrasi SKBN
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran c. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 d. Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id e. Website : https://rsjprov.kalbarprov.go.id f. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat g. Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) 2. Pejabat pengelola pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819) b. WidyaAstuti, A.Md. (085292002491) c. Anselma Mariet. SKM (081348986919) 3. Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja 4. Alur Pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pelapor/ Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre> </div>
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);		
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan 2. Meja 3. Kursi tunggu 4. Hasil pemeriksaan laboratorium 5. ATK 6. Komputer 7. Alkes (alat untuk periksa) 8. Papan informasi 9. TV Edukasi
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Rekam medis 2. Perawat 3. Dokter 4. Petugas laboratorium 5. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai

7. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KESEHATAN JIWA

Service delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotocopy KTP 2 lembar 2. Foto warna 4 x 6, 2 lembar
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD A[PASIEN DAN KELUARGA DATANG] --> B[SKRINING COVID 19] B --> C[TIDAK ADA GEJALA] B --> D[ADA GEJALA] C --> E[PASIEN MENDAFTAR KE REKAM MEDIS (MENGAMBIL FORMULIR SKKJ)] D --> F[MENGIKUTI PROSEDUR COVID 19] E --> G[KASIR] F --> G G --> H[PENGISIAN FORMULIR DATA IDENTITAS DAN DI ISI OLEH YANG BERSANGKUTAN] H --> I[MELAKUKAN TEST MMPI DI RUANG PSIKOLOG] I --> J[LULUS] I --> K[TIDAK LULUS] J --> L[WAWANCARA DENGAN PSIKIATER] L --> M[PENYERAHAN SURAT KETERANGAN SEHAT JIWA] M --> N[PENYERAHAN BERKAS KE REKAM MEDIS] K --> O[TIDAK LULUS TAHAP PERTAMA] O --> P[UJI ULANG] P --> Q[TIDAK LULUS TAHAP KE 2] Q --> R[UJI ULANG] R --> S[TIDAK LULUS UJI TAHAP 3] S --> T[UJI ULANG 3 BULAN KEDEPAN] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Yang bersangkutan datang, kemudian dilakukan skrining covid 19 9. Jika terdapat gejala, yang bersangkutan mengikuti prosedur covid 19 10. Mendaftar ke rekam medis dan mengambil formulir SKKJ 11. Ke kasir untuk melakukan pembayaran 12. Yang bersangkutan mengisi formulir data identitas 13. Yang bersangkutan mengikuti test MMPI di ruang psikologi dan wawancara dengan psikiater 14. Lulus, melakukan penyerahan berkas ke rekam medis 15. Penyerahan SKKJ

		<p>16. Jika tidak lulus:</p> <p>Tidak lulus uji tahap pertama, diuji ulang lagi</p> <p>Tidak lulus uji tahap kedua, diuji ulang lagi</p> <p>Tidak lulus uji tahap ketiga, diuji ulang 3 bulan ke depan</p>
3.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 4 jam
4.	Biaya / Tarif	Rp. 445.000
5.	Produk	Pelayanan administrasi SKKJ
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <p>h. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</p> <p>i. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/kotak saran</p> <p>j. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137</p> <p>k. Email : humarsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id</p> <p>l. Website : https://rsjprov.kalbarprov.go.id</p> <p>m. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>n. Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar)</p> <p>2. Pejabat pengelola pengaduan</p> <p>d. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819)</p> <p>e. Widya Astuto, A.Md. (085292002491)</p> <p>f. Anselma Mariet. SKM (081348986919)</p> <p>3. Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p> <p>4. Alur Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B D --> C </pre>
<i>Manufacturing</i>		
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);</p>
8	Sarana Prasarana	<p>12. Ruangan</p> <p>13. Meja</p> <p>14. Kursi tunggu</p> <p>15. Hasil pemeriksaan laboratorium</p> <p>16. ATK</p> <p>17. Komputer</p> <p>18. Alkes (alat untuk periksa)</p> <p>19. Papan informasi</p> <p>20. TV Edukasi</p>

9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	6. Petugas Rekam medis 7. Perawat 8. Psikolog 9. Dokter Psikiater 10. Kasir
11	Pengawasan Internal	4. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 5. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat jalan, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai

8.STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN POLI GIGI DAN MULUT

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1.Kartu identitas/KTP 2.Kartu BPJS/KIS (bagi peserta BPJS/KIS) 3. Surat rujukan (bagi peserta BPJS/KIS)
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD A[REKAM MEDIS PENDAFTARAN] --> B[UMUM] A --> C[BPJS] B --> D[POLI GIGI] C --> E[POLI GIGI] D --> F[KASIR PEMBAYARAN KONSULTASI & TINDAKAN GIGI DI DAMPINGI PETUGAS] E --> F F --> G[FARMASI MENGHITUNG PERINCIAN RESEP] G --> H[KASIR PEMBAYARAN OBAT] H --> I[FARMASI PENGAMBILAN OBAT] I --> J[PULANG] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien mendaftarkan kependaftaran rekam medis Pasien ke poli gigi untuk mendapatkan pelayanan konsultasi dan Tindakan gigi Untuk pasien BPJS, pasien ke point 5 Untuk Pasien umum, sebelum ke point 5: <ul style="list-style-type: none"> Pasien ke kasir untuk pembayaran konsultasi dan Tindakan gigi Pasien ke Farmasi untuk menghitung rincian biaya resep Pasien ke kasir untuk pembayaran obat Pasien ke farmasi untuk pengambilan obat Pulang
3	Waktu Pelayanan	1 jam
4	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan konsultasi dan Tindakan gigi yang telah dilakukan, sesuai dengan Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 1 Tahun 2015
5	Produk	Konsultasi dan Tindakan Gigi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis di sampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar)

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat pengelola pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819) b. Widya Astuti, A.Md. (085292002491) c. Anselma Mariet. SKM (081348986919) 3. Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja 4. Alur Pengaduan <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B D --> C </pre>
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan 2. Meja 3. Kursi tunggu 4. ATK 5. Komputer 6. Alkes (alat untuk periksa/dental unit) 7. WC 8. APAR (alat pemadam kebakaran)
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Rekam medis 2. Perawat 3. Dokter 4. Petugas farmasi 5. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi gigi dan mulut, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai , Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai

9. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN VerP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/permintaan visum et repertum <i>Psikiatrik dan Berita Acara Pemeriksaan (BAP)</i> Yang Di Tujukan Kepada Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat 2. Kartu identitas/KTP
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p style="text-align: center;">Klien Datang Diantar Oleh Polisi / Kejaksaan Dengan Membawa Surat Permohonan/ Permintaan Visum Et Repertum Psikiatrik dan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Yang DiTujukan Kepada Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">PENDAFTARAN / REKAM MEDIS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">DARURAT</div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">POLIKLINIK</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">IGD</div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> RUANG PSIKIATRIK INTENSIF CARE UNIT </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> Observasi Selama 14 Hari Dilakukan Pemeriksaan Oleh Tim Ahli (Psikiater & Psikolog Klinis) </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klien diobservasi selama-lamanya 14 hari atau lebih dan dapat diperpanjang bila diperlukan dengan persetujuan tertulis pemohon, dengan memperhatikan masa tahanan. 2. Permohonan surat perpanjangan observasi dilakukan secara resmi dan tertulis 3. Selama diobservasi, Klien mendapat penjagaan dari pihak pemohon dan tidak diperkenankan menerima kunjungan kecuali dengan persetujuan Direktur/Pihak terkait forensik psikiatrik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. 4. Selama observasi tidak dilakukan terapi, kecuali dalam keadaan darurat medik tertentu. 5. Selama proses observasi, Klien dilarang dibawa keluar kecuali ada permintaan tertulis dari pihak kepolisian atau kejaksaan dan terkait untuk pemeriksaan penunjang medis klien diperbolehkan. 6. Setelah proses observasi selesai, terperiksa dapat dibawa kembali oleh instansi pemohon dan Visum et Repertum Psikiatrik. 7. Pembiayaan ditanggung oleh instansi pemohon atau keluarga Klien. <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> Hasil Visum et Repertum Psikiatrik dapat diambil pada bagian Rekam Medis Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat </div>
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klien datang diantar oleh polisi/ kejaksaan dengan membawa surat permohonan/ permintaan visum et repertum <i>Psikiatrik dan Berita Acara Pemeriksaan (BAP)</i> Yang Di Tujukan Kepada Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat 2. Dilakukan pendaftaran melalui igd/ poliklinik 3. Klien di antar menuju ruang psikiatrik intensif care unit 4. Klien diobservasi selama-lamanya 14 hari atau lebih dan dapat diperpanjang bila diperlukan dengan persetujuan tertulis pemohon, dengan memperhatikan masa tahanan 5. Permohonan surat perpanjangan observasi dilakukan secara resmi dan tertulis 6. Selama diobservasi, Klien mendapat penjagaan dari pihak pemohon dan tidak diperkenankan menerima kunjungan kecuali dengan persetujuan Direktur/ Pihak terkait forensik psikiatrik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. 7. Selama observasi tidak dilakukan terapi, kecuali dalam keadaan darurat medik tertentu. 8. Selama proses observasi, Klien dilarang dibawa keluar kecuali ada permintaan tertulis dari pihak kepolisian atau kejaksaan dan terkait untuk pemeriksaan 9. Penunjang medis klien di perbolehkan.

		<p>10. Setelah proses observasi selesai, terperiksa dapat dibawa kembali oleh instansi pemohon dan Visum et Repertum Psikiatrik.</p> <p>11. Pembiayaan ditanggung oleh instansi pemohon atau keluarga Klien. Hasil Visum et Repertum Psikiatrik dapat diambil pada bagian Rekam Medis Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat</p>
3	Waktu Pelayanan	2 minggu
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pemeriksaan MMPI Rp. 300.000,-</p> <p>2. Stress analyzer Rp. 250.000,-</p> <p>3. Pembuatan visumerrepertum Rp. 225.000,-</p>
5	Produk	Pelayanan administrasi forensik
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id Website : https://rsjprov.kalbarprov.go.id Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) <p>2. Pejabat pengelola pengaduan rawat inap</p> <ol style="list-style-type: none"> Rosdiana, S.Tr.Kep (081345925696) Ns. Agustina Ratna Timor, M.Kep (089694030445) Ros Evelyn, S.Gz, M.Kes (085246096074) Pinenda Silaban, A.Md.Kep (089514808901) <p>3. Waktu penyelesaian 1 Sampai dengan 7 hari kerja</p> <p>4. Alur Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/ Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre>

10. STANDAR PELAYANAN RUJUK PASIEN

Service delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS/KIS (bagi peserta BPJS/KIS) 3. Surat rujukan 4. Resume medis/ resume keperawatan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[DOKTER MEMBERIKAN INSTRUKSI UNTUK MERUJUK PASIEN] --> B[PETUGAS MEMASTIKAN TEMPAT PASIEN AKAN DI RUJUK] B --> C[PENYELESAIN ADMINSTRASI DAN PEMBAYARAN KE KASIR] C --> D[PASIEN DI ANTAR PETUGAS KE FASILITAS KESEHATAN YANG DI TUJU] D --> E[TIMBANG TERIMA PETUGAS RSJ DENGAN PETUGAS FASILITAS KESEHATAN YANG DI TUJU] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter memberikan instruksi untuk merujuk pasien 2. Petugas memastikan tempat pasien akan di rujuk 3. Penyelesai adminstrasi dan pembayaran ke Kasir 4. Pasien di antar petugas ke fasilitas kesehatan yang di tuju 5. Timbang terima petugas RSJ dengan petugas fasilitas kesehatan yang di tuju
3	Waktu Pelayanan	1 s/d 3 jam sesuai kondisi dan bentuk transfer
4	Biaya / Tarif	Biaya Penggunaan Ambulance Untuk Rujukan keluar Dalam Kota Rp.150.000 Luar Kota Rp.150.000
5	Produk	Pelayanan rujukan pasien
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran c. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 d. Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id e. Website : https://rsjprov.kalbarprov.go.id f. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat g. Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar)

		<p>2. Pejabat pengelola pengaduan rawat inap</p> <ol style="list-style-type: none"> Rosdiana, S.Tr.Kep (081345925696) Ns. Agustina Ratna Timor, M.Kep (089694030445) Ros Evelyn, S.Gz, M.Kes (085246096074) Pinenda Silaban, A.Md.Kep (089514808901) <p>3. Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre>
Manufactoring		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Sopir Ambulance Perawat Pendamping
9	Jumlah Pelaksana	4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Sopir Perawat Dokter Farmasi Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> SPI (Satuan Pengawas Internal RS) Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi rawat inap, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Inap RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai

11. STANDAR PELAYANAN DEPO FARMASI RAWAT JALAN

Service delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Resep Dokter 2. Kartu BPJS
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD A[PASIEN DATANG DARI POLIKLINIK MEMBAWA RESEP DOKTER] --> B[DIBERAHKAN PADA LOKET PENERIMAAN RESEP] B --> C[RESEP DITELAHAH OLEH PETUGAS FARMASI] C --> D{YA / TIDAK} D -- YA --> E[JIKA PASIEN UMUM PETUGAS FARMASI MENGHITUNG HARGA OBAT] E --> F[PASIEN MEMBAWA BON PERHITUNGAN OBAT KE DOKTER DAN MEMBAYAR KE KASIR] F --> G[KASIR MEMBERI BUKTI LUNAS KEPADA PASIEN / KELUARGA PX] G --> H[BUKTI LUNAS DIBERIKAN KEPADA PETUGAS FARMASI] H --> I[PETUGAS FARMASI MENYIAPKAN OBAT] D -- TIDAK --> J[PETUGAS FARMASI KEMBALI KE DOKTER UNTUK KONFIRMASI] J --> K[DOKTER MEMBERI KONFIRMASI] K --> I L[JIKA PX BPJS] --> I I --> M[PETUGAS FARMASI MENYERAHKAN OBAT KEPADA PASIEN DISERTAI INFORMASI] </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien datang dari poliklinik membawa resep dokter Diserahkan pada loket penerimaan resep Resep ditelaah oleh petugas farmasi Jika tidak lengkap, petugas farmasi ke dokter untuk konfirmasi Dokter memberi konfirmasi Obat lengkap, petugas menghitung harga obat Pasien membawa bon perhitungan obat ke dokter dan membayar ke kasir Kasir memberikan bukti lunas kepada pasien Pasien menyerahkan bukti lunas ke farmasi Petugas farmasi menyiapkan obat dan menyerahkan obat kepada pasien disertai informasi Jika pasien BPJS, setelah resep ditelaah oleh petugas farmasi, petugas farmasi menyiapkan obat dan menyerahkan obat kepada pasien disertai informasi.
3	Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 jam
4	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan resep dokter
5	Produk	Pelayanan administrasi farmasi
6	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com

		<p>Rs.jiwa@kalbarprov.go.id</p> <p>e. Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id</p> <p>f. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>g. Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar)</p> <p>b. Pejabat pengelola pengaduan</p> <p>a. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819)</p> <p>b. Widya Astuti, A.Md. (085292002491)</p> <p>c. Anselma Mariet. SKM (081348986919)</p> <p>c. Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja</p> <p>d. Alur Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Peneleah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre>
<i>Manufacturing</i>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Farmasi 2. Ruangan 3. Meja 4. Kursi tunggu 5. ATK 6. Komputer
9	Jumlah Pelaksana	3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Farmasi 2. Apoteker 3. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi farmasi, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai

12. STANDAR PELAYANAN PSIKOLOGI

Service delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu identitas 2. Surat rujukan dari dokter jika ada 3. Status rekam medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <p>SKRINING COVID 19</p> <pre> graph TD A[SKRINING COVID 19] --> B[TIDAK ADA GEJALA] A --> C[ADA GEJALA] B --> D[YANG BERSANGKUTAN MENDAFTAR KE REKAM MEDIS] D --> E[KASIR] E --> F[PELAYANAN PSIKOLOGI] F --> G[PULANG] C --> H[MENGIKUTI PROSEDUR COVID 19] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Yang bersangkutan di skining covid 19 Jika terdapat gejala, yang bersangkutan mengikuti prosedur covid 19 Jika tidak terdapat gejala, yang bersangkutan mendaftar ke rekam medis Ke kasir untuk melakukan pembayaran Dilakukan pelayanan psikologi Pasien Pulang
3.	Waktu Pelayanan	60 menit
4.	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan pelayanan psikologi yang telah dilakukan, sesuai dengan Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 1 Tahun 2015
5.	Produk	Pelayanan psikologi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id Website : https://rsjprov.kalbarprov.go.id Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) Pejabat pengelola pengaduan <ol style="list-style-type: none"> Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819) Widya Astuti, A.Md. (085292002491) Anselma Mariet. SKM (081348986919) Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja

		<p>4. Alur Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B </pre>
<i>Manufacturing</i>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang 2. Meja 3. Kursi tunggu 4. ATK 5. Laptop 6. Alat kesehatan (alat tes psikologi) 7. WC
9	Jumlah Pelaksana	4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Rekam medis 2. Psikolog 3. Dokter 4. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi psikologi, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pengawai

13. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN FISIOTERAPI

<i>Service delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu identitas 2. Surat rujukan dari dokter (bagi BPJS) 3. Status rekam medis
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD PASIEN --> POLIKLINIK["POLIKLINIK / DOKTER SPESIALIS / TENAGA MEDIS LAIN / DPJP"] PASIEN --> PENDAFTARAN POLIKLINIK --> PENDAFTARAN PENDAFTARAN --> ASESMEN["ASESMEN FISIOTERAPIS"] ASESMEN --> INDIKASI["INDIKASI FISIOTERAPI"] INDIKASI -- TIDAK --> POLIKLINIK INDIKASI -- YA --> PROSES["PROSES FISIOTERAPI SESUAI INDIKASI"] ADMINISTRASI["ADMINISTRASI / PENJADWALAN"] <--> PROSES PROSES --> SELESAI["SELESAI / PULANG"] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftarkan ke pendaftaran rekam medis 2. Pasien ke instalasi fisioterapi untuk dilakukan pemeriksaan jika adanya indikasi fisioterapi pasien dilanjutkan proses fisioterapi sesuai indikasi, jika tidak ada pasien Kembali ke poliklinik atau DPJP 3. Untuk pasien BPJS setelah mendapatkan pelayanan fisioterapi dilakukan penjadwalan 4. Untuk Pasien umum setelah mendapatkan pelayanan fisioterapi dilakukan penjadwalan, kemudian ke kasir untuk pembayaran 5. Pulang
3.	Waktu Pelayanan	60 menit
4.	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan pelayanan fisioterapi yang telah dilakukan, sesuai dengan Peraturan Daerah Prov Kalbar Nomor 1 Tahun 2015
5.	Produk	Pelayanan fisioterapi
6.	Pengelolaan	1. Pengaduan dapat dilakukan melalui:

	Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ kotak saran c. Telepon/Fax: (0562)6421136/(0562)6421137 d. Email : humasrsjprovkalbar@gmail.com Rs.jiwa@kalbarprov.go.id e. Website :https://rsjprov.kalbarprov.go.id f. Facebook : RSJ Provinsi Kalimantan Barat g. Instagram : RSJ PROV. KALBAR (https://www.instagram.com/rsjprovkalbar) <ol style="list-style-type: none"> 2. Pejabat pengelola pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Dwi Anjungsari, S.Tr.Kep (081348681819) b. Widya Astuti, A.Md. (085292002491) c. Anselma Mariet. SKM (081348986919) 3. Waktu penyelesaian: 1 sampai dengan 7 hari kerja 4. Alur Pengaduan <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pelapor/Pengadu] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah/ Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan] D --> B C --> B D --> A </pre> </div>
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan 2. Meja 3. Kursi 4. ATK 5. Alat elektomedis fisioterapi 6. Tempat tidur pemeriksaan dan Tindakan terhadap pasien
9	Jumlah Pelaksana	4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Rekam medis 2. Fisioterapis 3. Dokter 4. Kasir
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPI (Satuan Pengawas Interen RS) 2. Pengawasan berjenjang dilakukan oleh kepala instalasi fisioterapi, kepala seksi, kepala bidang dan pimpinan rumah sakit.
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa Pelayanan Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Ketepatan identifikasi pasien Peningkatan komunikasi yang efektif, tepat-prosedur, tepat-pasien, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, melalui penilaian SKP terhadap pegawai

